



Raport Anual

30 de ani de încredere și responsabilitate



CUPRINS:

- 1. Mesajul Președintelui Consiliului Băncii**
- 2. Mesajul Președintelui Comitetului Executiv – CEO**
- 3. Conducerea băncii**
- 4. Prezentarea Mobiasbanca - OTP Group S.A.**
- 5. Climatul economic și evoluția sectorului bancar**
- 6. Performanța Activității**
 - Poziția financiară pe piață
 - Indicatori financiari - cifre cheie
 - Principalele proiecte și evenimente în anul 2020
- 7. Guvernanța corporativă**
- 8. Managementul riscului și conformitate**
- 9. Activitatea Comercială**
 - Produse și oferte
 - Activitatea Corporate Banking
 - Deservirea clienților Retail
 - Activitatea de leasing
 - Activitatea pe piața de capital
 - Relația cu instituțiile financiare internaționale și bănci corespondente
 - Activitatea finanțare specializată și activitatea valutară
- 10. Declarația Nefinanciară**
 - Partener de încredere în afaceri
 - Responsabilitatea Socială Corporativă
 - Voluntariat și solidaritate socială
 - Angajator responsabil
 - Respectarea drepturilor omului și combaterea corupției
- 11. Anexe**
 - Raportul Auditului Extern
 - Situații Financiare



Mesajul Președintelui Consiliului Băncii

Zoltán MAJOR

În anul 2020 am urmat strategia de dezvoltare adoptată la preluarea pachetului majoritar de către OTP Group, am accelerat transformarea infrastructurii IT și am avansat în proiectele de digitalizare, am implementat planul de investiții în totalitate. În același timp, am urmărit o creștere constantă, iar performanța noastră financiară este una bună, necătând la impactul contextului global generat de pandemie, a creșterii provizioanelor de risc și a șocurilor de piață care au stagnat activitatea economică.

Banca noastră este inclusă în continuare în topul băncilor sistemice din țară, având un indice ascendent al cotei de piață, datorată creșterii dinamice a creditării, revigorată în a doua jumătate a anului trecut. Activele totale au crescut cu 17,5%, în timp ce valoarea brută a creditelor a crescut cu 22,8% comparativ cu anul precedent, generând un profit brut de 164,2 milioane MDL.

Experiența Grupului OTP, dar și contextul global, au favorizat agilitatea noastră de a implementa inovații, de a dezvolta noi segmente de piață și a oferi clienților soluții pentru necesitățile lor. Am reușit, cu suportul grupului, să lansăm soluții digitale mult așteptate de către clienți, atât persoane fizice, cât și clienți corporate.

În 2020 am avut și alte momente de mândrie – aniversarea a 30 de ani de la fondarea băncii, cu ocazia căreia am marcat rezultatul unei organizații solide formată dintr-o echipă consolidată de profesioniști, care a câștigat încrederea clienților și a partenerilor internaționali, un aliat important al economiei din Republica Moldova.

Am continuat investițiile în proiecte sociale și susținerea culturii, a sportului și a educației financiare, devenind un model de actor social responsabil care se implică în susținerea comunității în care își desfășoară activitatea.

Fondarea Fundației pentru educația financiară „OK” este o continuare logică a efortului Grupului OTP de creștere a disciplinei financiare a populației în toate țările în care are subsidiare.

A trecut un an și jumătate de când banca a fost integrată în OTP Group, unul dintre cei mai mari furnizori independenți de servicii financiare din Europa Centrală și de Est, lansând-se astfel un proces de digitalizare omniprezentă, procese centrate pe clienți și penetrarea noilor segmente de piață. Istoria de succes a 30 de ani pe piața bancară, fortificată de expertiza Grupului OTP de peste 70 de ani pe piața financiară europeană, precum și acțiunile prompte în contextul pandemic, a consolidat încrederea clienților și partenerilor de afaceri în Mobiasbanca – OTP Group pentru fundamentarea dezvoltării și ascensiunii viitoare.

Vom continua să inovăm și să oferim serviciile așteptate pe piață, personalizate, pornind de la necesitățile actuale și totodată, de la obiceiurile noi pe care le-a generat acest context adus de pandemie. Viziunea noastră strategică, îndreptată spre digitalizarea serviciilor, va fi observată în viitor la nivelul performanțelor comerciale și financiare, iar anul 2021 va fi un alt an de mobilizare puternică. În primul rând, clienții noștri vor avea cu adevărat nevoie de consilierea și finanțarea noastră, iar noi vom fi alături de ei.



Mesajul Președintelui Comitetului Executiv – CEO

László DIÓSI

Anul 2020 poate fi considerat cu adevărat un an al adaptării și schimbării în cadrul Mobiasbanca - OTP Group: am demonstrat reziliența și eficiența noastră în gestionarea situației, am limitat costul riscului prin calitatea portofoliilor noastre de credit în timp ce anticipăm cu prudență riscurile de neplată, am demonstrat capacitatea noastră de control al costurilor. Mai presus de toate, avem un bilanț solid, cu un raport de capital în creștere, care depășește cerințele de reglementare și o lichiditate foarte bună. Stabilitatea noastră financiară este un atu critic în această perioadă, ceea ce ne-a permis să răspundem cu agilitate la nevoile clienților pentru depășirea unei realități neprevăzute.

În plin proces de integrare cu Grupul OTP și într-un nou context global neașteptat, am reușit să venim cu produse și tehnologii noi, să ajustăm activitatea de la distanță și să reorganizăm procesele de vânzare. Am continuat să investim în modernizarea infrastructurii IT, pentru a acoperi ambițiile băncii de implementare a noilor soluții de internet banking, parte din strategia de dezvoltare și digitalizare anunțată de OTP Group. Nevoia de instrumente de banking online s-a accentuat în pandemie, accelerând lansarea serviciilor de Internet și Mobile Banking în faza pilot, la sfârșitul anului 2020.

În pofida bruiajului economic, banca și-a consolidat poziția în top-ul instituțiilor financiare, înregistrând creșteri ai celor mai importanți indicatori financiari în termeni de active, credite, depozite, cu o cotă de 20,1% pe piața creditelor neasigurate și 22,4% în ce privește creditele ipotecare, datorită revenirii activității de creditare în al doilea semestru al anului.

Capitalul propriu, la sfârșitul anului 2020, se afla la o cotă excepțională de 11,7% (-0,36 pp). Rentabilitatea capitalului înregistrată a fost de 7,3% (-41,4% vs. 2019), din motivul diminuării venitului net din dobânzi cu 33,7 milioane MDL (-7%) pe fundalul pandemiei, creșterea cheltuielilor operaționale cu 62,5 milioane MDL (+15%) ca impact al investițiilor pentru alinierea și integrarea în Grupul OTP, și creșterea pierderilor din deprecierea activelor financiare cu 64,8 milioane MDL (+116%).

Parteneriatele cu instituțiile financiare internaționale ne-au permis să oferim finanțare avantajoasă cu componentă de grant companiilor mici și mijlocii pentru a continua proiectele de dezvoltare. Acest avantaj ne-a permis și conturarea produsului de leasing, care a câștigat interesul mediului de afaceri și a devenit, în timp, un serviciu financiar separat, clasând banca în top 3 finanțatori pe piața națională de leasing.

Având în vedere specificul agricol al țării, am abordat strategic acest segment de clienți prin înființarea unei echipe dedicate și am lansat o ofertă pentru finanțarea agricultorilor sub genericul AgroFactory, în colaborare cu International Financial Corporation.

În afară de rezultatele îmbunătățite în cursul anului, măsurile strategice și inițiativele pe care le-am lansat au arătat că avem o capacitate autentică de adaptare și reziliență. Deci, putem să ne uităm înapoi la 2020 cu un anumit grad de satisfacție. Am demonstrat o capacitate excepțională de răspuns la criză, în special în ceea ce privește suportul pentru clienți și grija pentru angajați. Am reușit să rămânem aproape de comunitate și de partenerii noștri în vremuri mai dificile, am continuat să investim în programe sociale - scopul nostru pe termen lung rămâne a fi investiția în educația financiară.

Având drept reper expertiza Grupului OTP și potențialul profesional al Mobiasbanca, ne așteptăm să ieșim din această situație mai înțelepți și mai puternici, să învățăm, să ne adaptăm, să prețuim echipa de oameni extraordinari cu care ne vom atinge scopul comun de a fi consilierul și partenerul financiar de încredere pentru clienții noștri.

CONDUCEREA BĂNCII

Membrii Consiliului Băncii

Zoltan Major - Președintele Consiliului băncii

Attila Beer – Membru al Consiliului Băncii

Rodica Hîncu – Membru al Consiliului Băncii

Eszter Erika Huszár - Membru al Consiliului Băncii

Comitetul Executiv Mobiasbanca - OTP Group S.A.



László Diósi - Președintele Comitetului Executiv
CEO



Stela Ciobanu - Vicepreședinte al Comitetului Executiv
Secretar General



Elena Guzun - Vicepreședinte al Comitetului Executiv
Director Comercial Corporate Banking



Petru Delinschi - Vicepreședinte al Comitetului Executiv
Director Comercial Retail Banking



Iurie Rusu - Vicepreședinte al Comitetului Executiv
Șef Divizie IT & Operațiuni

PREZENTAREA MOBIASBANCA – OTP GROUP S.A.

Mobiasbanca – OTP Group S.A. este o instituție financiară stabilă și de încredere în topul sistemului bancar din Republica Moldova, prin sistemul său de management solid, gestionarea responsabilă a forței de muncă, participarea activă în viața comunității, conduita etică față de părțile interesate și reducerea impactului negativ asupra mediului, precum și contribuirea la îmbunătățirea și dezvoltarea mediului socio-economic al țării.

Banca a fost înființată în anul 1990, cu statut legal de societate cu răspundere limitată.

În anul 2007, acționar majoritar al Mobiasbanca a devenit grupul financiar internațional Société Générale, care a impulsionează dezvoltarea unui model de bancă universală. Banca oferă o gamă largă de produse financiare de înaltă calitate și servicii bancare complete tuturor tipurilor de clienți, de la persoane fizice la companii mari, segmentate pe trei axe principale:

- Bancă de retail - cu o gamă largă de produse de creditare, carduri, conturi de economii, operațiuni curente și produse la distanță pentru persoanele fizice și antreprenori;
- Corporate & Investment Banking - cu un spectru vast de servicii, produse și consultanță bancară pentru companiile multinaționale cu sediul în R. Moldova, companiile locale private și de stat, autoritățile locale și instituțiile financiare. Grație rețelei extinse de sucursale, banca poate deservi clienții corporativi din toată țara, iar consilierii de clientelă corporate oferă expertize în domenii bancare cheie;
- Servicii specializate de trezorerie, inclusiv leasing financiar, leasing operațional, credite de consum, titluri, asigurări și altele.

Strategia băncii este orientată spre dezvoltarea organică a afacerii, consolidarea poziției pe piața bancară, sporirea profitabilității și a eficienței operaționale. Astăzi, banca deservește circa 165 000 clienți, prin intermediul celor 52 sucursale și 824 angajați în toată țara.

Susținută de acționari puternici, cu produse și servicii inovative, banca a cunoscut o evoluție exponențială constantă, ajungând în top trei al băncilor sistemice după volumul creditelor acordate, cu o pondere de 16.85%, și pe locul patru după ponderea activelor pe sistemul bancar de 13.8%.

În cei 30 de ani de prezență pe piața bancară din Moldova, Mobiasbanca – OTP Group S.A. a devenit unul dintre liderii pe piața de creditare a persoanelor fizice, un susținător al antreprenorilor și consilierul financiar al celor mai mari companii multinaționale, totodată, fiind un reputabil partener al Instituțiilor Financiare Internaționale.

După aderarea, în iulie 2019, la OTP Group – cel mai larg grup bancar independent din Centrul și Estul Europei, banca a intrat într-un amplu proces de transformare. Banca și-a păstrat modelul de bancă universală, a adoptat o nouă strategie de dezvoltare și a reajustat viziunea pe termen lung a instituției, cu dezideratul de a deveni principalul furnizor de servicii financiare pentru clienții săi fideli și a răspunde necesităților și așteptărilor lor privind dezvoltările tehnologice. La fel, au fost trasate priorități pentru penetrarea unor noi segmente de clienți, a fost demarat un amplu proces de consolidare financiară și tehnologică, dar și integrarea în cultura organizațională a Grupului OTP.

PREZENTAREA MOBIASBANCA – OTP GROUP S.A.

Pentru realizarea cu succes a obiectivelor strategice în anul 2020, acțiunile băncii s-au concentrat pe următoarele dimensiuni: dezvoltarea unei soluții moderne de Internet și Mobile Banking, atât pentru clienții persoane fizice, cât și pentru clienții persoane juridice întreprinderi micro; implementarea unui Centru de Procesare Carduri în Mobiasbanca; inițierea schimbării sistemului core-banking, implementarea unui centru de stocare și procesare a datelor.

Strategia echilibrată și sustenabilă, administrarea eficientă a resurselor concomitent cu implementarea unor acțiuni de susținere a comunității, au asigurat menținerea în topul băncilor locale și în anul 2020, banca având o foarte bună capitalizare și un profil de risc îmbunătățit. Rata fondurilor proprii totale s-a majorat cu 1.2 p.p. vs 2019, atingând 21,4%. Banca a adoptat o abordare prudentă în legătură cu profilul de risc, pe parcursul anului 2020 a majorat costul riscului cu 127,8 mil. MDL, în scopul gestionării precaute și preventive a riscului de credit suplimentar survenit ca urmare a incertitudinii pieței în contextul crizei economice și de sănătate.

Ca parte a comunității, Mobiasbanca-OTP Group dorește să fie un bun cetățean, implicat în comunitate prin proiecte și programe sociale dedicate activităților educative, culturale și sportive. Banca vrea să devină un furnizor responsabil de servicii financiare prin oferirea educației și consilierii financiare, să susțină clienții și partenerii săi, ghidat de valorile băncii – inovație, calitate, soluții, oameni, integritate – pe baza cărora este construită abordarea de responsabilitate socială corporativă și sustenabilitate.

OTP GROUP

OTP Group este un important grup financiar bancar independent în Ungaria și în regiunea Europei Centrale și de Est, cu o istorie de peste 70 de ani în sectorul bancar, care oferă servicii financiare de înaltă calitate pentru circa 19 milioane de clienți retail, individuali și corporativi,

din unsprezece țări, prin intermediul a 1600 de sucursale și peste 4900 de bancomate, online și canale digitale de deservire la distanță.

Cu afaceri diversificate în mai multe linii de business, OTP Group oferă servicii tradiționale financiare prin filialele sale, inclusiv, servicii specializate – leasing auto, fonduri de investiții și produse de asigurare.

OTP Bank, banca-mamă maghiară a grupului OTP, cu o cotă dominantă de 26% pe piața Ungariei, a încheiat câteva achiziții de succes în ultimii ani, devenind cel mai activ jucător al pieței bancare din regiunea Europeană Centrală și de Est. În prezent, OTP Group operează în 11 țări din regiune: Ungaria, Albania, Bulgaria, Croația, Muntenegru, România, Rusia, Serbia, Slovenia, Ucraina și Moldova.

Pe data de 25 iulie 2019, Grupul OTP a intrat și pe piața Republicii Moldova, devenind acționar majoritar al băncii, prin achiziția pachetului majoritar de acțiuni de la grupul Société Générale.

OTP GROUP

- 11 ȚĂRI
- 40 MII ANGAJAȚI
- 19 MILIOANE CLIENȚI

În anul 2020, OTP Bank s-a adaptat cu succes la mediul de operare în continuă schimbare, păstrându-și poziția pe piața de capital cu o lichiditate puternică, a rămas stabilă pe mai multe segmente de business, precum și din punct de vedere al rentabilității, menținându-și indicele ROE de 13%. Totodată, Grupul OPT s-a remarcat printr-o serie de premii importante în clasamentul instituțiilor financiare pentru anul 2020, acordate de reviste reputabile în domeniul de afaceri – Global Finance Awards, Euromoney, The Banker.

CLIMATUL ECONOMIC ȘI EVOLUȚIA SECTORULUI BANCAR

Impactul pandemiei COVID-19 a dus la o scădere severă a activității economice pe întreg mapamondul. În particular, PIB-ul Republicii Moldova s-a diminuat cu 9.7% (în trimestrul trei al anului 2020), iar Banca Mondială a previzionat o scădere a acestuia cu 7.2%. Factorii determinanți au fost: reducerea cheltuielilor pentru consum ale gospodăriilor, sistarea comerțului și producției industriale ca măsură restrictivă împotriva răspândirii pandemiei, și nu în ultimul rând, seceta care a lovit sectorul agricol.

Diminuarea cererii interne a avut o influență dezinflaționistă, prin urmare, în decembrie 2020, rata anuală a inflației a constituit 0.4%, fiind sub limita intervalului de variație al țintei inflației stabilite de Banca Națională a Moldovei (BNM) (5% +/- 1.5%). În scopul atenuării presiunii dezinflaționiste, la data de 6 noiembrie 2020, BNM a luat decizia de a micșora rata de bază de la 2.75% până la 2.65%.

Reducerea cererii externe și diminuarea consumului intern au avut un impact pozitiv asupra balanței comerciale a Republicii Moldova. În primele zece luni ale anului, exporturile au scăzut cu 12.6% (pronosticul pentru 12 luni: -14.5%), iar importurile cu 9.9% (pronosticul pentru 12 luni: -9.1%), soldul negativ constituind circa 1.3 mld. dolari SUA, ceea ce înseamnă cu 7.3% mai mic decât cel înregistrat în perioada similară din 2019.

Potrivit BNM, în 2020, volumul total al transferurilor bancare de mijloace bănești din străinătate în favoarea persoanelor fizice din Republica Moldova a constituit 1,486.74 milioane dolari SUA, dintre care, 83.2 % din transferuri au fost efectuate prin sisteme de remitere de bani, iar 16.8% sunt transferuri bancare prin sistemul SWIFT. Valoarea în dolari a transferurilor totale din anul 2020 s-a majorat cu 21.6% comparativ cu anul 2019 (1,222.89 mil. dolari), inclusiv cu 3.3 p.p., ca urmare a aprecierii euro față de dolar.

De la începutul anului 2020 leul moldovenesc a înregistrat o depreciere de 9.7% față de euro în termeni nominali (de la 19.26 lei pentru 1 euro la 01.01.2020 până la 21.12 lei la 31.12.2020).

Evoluția sistemului bancar

În pofida provocărilor generate de pandemie, sistemul bancar s-a dovedit a fi unul rezilient și solid datorită gradului înalt de lichiditate și capital, iar tendința de creștere a activelor, creditelor, depozitelor și fondurilor proprii a continuat cu încredere. Mai mult decât atât, indicatorul creditelor neperformante denotă o îmbunătățire considerabilă a portofoliului de credite, diminuându-se cu 1.11 p.p., de la 8.49% la 31.12.2019, la 7.38% la 31.12.2020, variind în dependență de bancă de la 3.63% la 16.63%.

În contextul pandemiei, Banca Națională a Moldovei a venit cu măsuri de sprijinire a băncilor și a clienților acestora. Astfel, au fost emise două hotărâri cu privire la persoanele fizice și juridice, potrivit cărora băncile pot amâna termenele de plată ale clienților care au întâmpinat dificultăți din cauza stării de urgență, fără să îi clasifice într-o categorie mai dură.

CLIMATUL ECONOMIC ȘI EVOLUȚIA SECTORULUI BANCAR

De asemenea, BNM a ajustat gradual instrumentele de politică monetară:

- a diminuat rata de bază aplicată la principalele operațiuni de politică monetară pe termen scurt de la 4.5% la 2.6% anual;
- a micșorat rata dobânzii la creditele și depozitele overnight de la 7.5% până la 5.1% și, respectiv, de la 1.5% la 0.15 % anual;
- a micșorat norma rezervelor obligatorii din mijloace atrase în lei moldovenești și în valută neconvertibilă cu 2 p.p. de la 34% la 32%;
- a majorat norma rezervelor obligatorii din mijloace atrase în valută liber convertibilă până la 30%.

La 31 decembrie 2020, sistemul bancar a constituit 11 bănci licențiate de Banca Națională a Moldovei, iar cele mai mari 4 bănci au deținut 78% din active, 79% din creditele acordate, 80% din depozitele atrase, 76.5% din capital și 79% din venitul bancar net.

La 31 decembrie 2020, sectorul bancar a consemnat următoarea performanță:

- Activele totale au constituit 103.9 miliarde lei, majorându-se pe parcursul anului cu peste 13 miliarde lei sau cu circa 15%;
- Soldul brut (prudențial) al creditelor a reprezentat 43.2% din totalul activelor sau 44.9 miliarde lei, majorându-se pe parcursul perioadei analizate cu 9.7% sau 4 miliarde lei;

- Cele mai mari creșteri ale portofoliului de credite au fost înregistrate la creditele acordate pentru procurarea/construcția imobilului – cu 26% sau 1.6 miliarde lei și la creditele acordate agriculturii – cu 29% sau 878 milioane lei.

Pe parcursul anului 2020, s-a observat o majorare semnificativă a resurselor atrase. Soldul depozitelor în decembrie 2020 a constituit 79.7 miliarde lei, cu circa 16.4% sau 11.3 miliarde lei mai mare decât în aceeași perioadă a anului precedent. Dintre acestea, 64% sunt depozite atrase de la persoane fizice și 36% de la persoane juridice (inclusiv băncile), iar cu referire la valută, 58% sunt în moneda națională și 42% în valută străină.

În contextul pandemiei, profitul în sistemul bancar aferent anului 2020 s-a diminuat cu 27%, însumând 1.65 miliarde lei. Factorii determinanți au fost micșorarea veniturilor din dobânzi cu 140 milioane lei sau 3%, (ca urmare a micșorării ratei medii la credite în moneda națională cu 0.52 p.p., la cele în valută - cu 0.22 p.p., comparativ cu perioada similară a anului precedent) și majorarea deprecierii activelor financiare cu 839 milioane lei.

La 31 decembrie 2020, rentabilitatea activelor și rentabilitatea capitalului sectorului bancar au constituit 1.66% și 9.60% respectiv, în creștere cu 0.81 p.p. și 5.03 p.p. comparativ cu sfârșitul anului 2019.

PERFORMANȚA ACTIVITĂȚII

Mobiasbanca – OTP Group este o bancă stabilă, bine capitalizată și rezilientă, cu o rată a fondurilor proprii de 21,4%, în creștere cu 1.2 p.p. față de anul 2019. Capitalul băncii a crescut cu 7.6% pe parcursul anului 2020, iar la data de 31.12.2020 acesta constituie peste 2,028 milioane lei. Banca înregistrează profituri, chiar dacă o diminuare a acestora se observă în anul 2020, determinate de creșterea cheltuielilor operaționale pentru realizarea strategii băncii de transformare a infrastructurii IT și alinierea la cerințele grupului OTP. Diminuarea profiturilor a fost influențată și de impactul pandemiei. Astfel, la finele anului 2020 rentabilitatea capitalului înregistrată a fost de peste 7.3%, iar rentabilitatea activelor băncii de 1.08% .

Banca se poziționează în top 4 bănci din sistemului bancar, cu o pondere a activelor pe sector de 13.8%. În 2020, banca a înregistrat o creștere a activelor de 17.5%, preponderent datorită creșterii volumului de credite acordate cu 23%, ponderea creditelor în total active constituind 51.4% (în creștere cu 2.1 p.p. față de anul 2019).

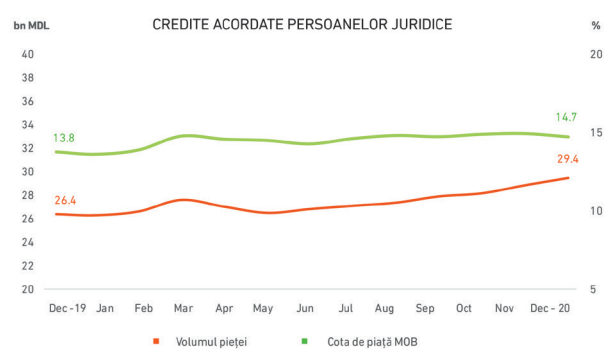
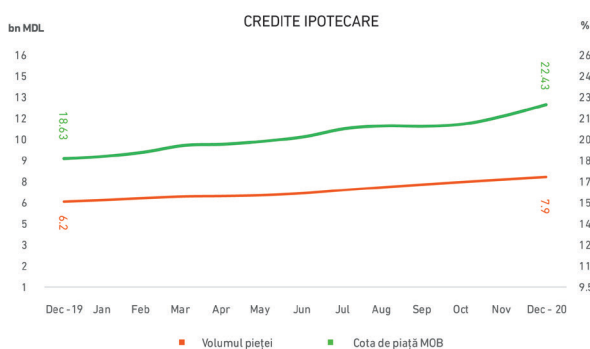
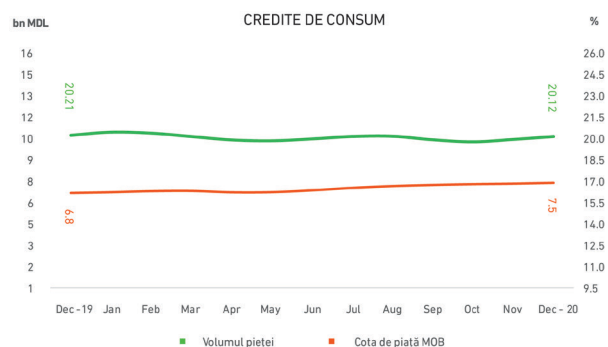
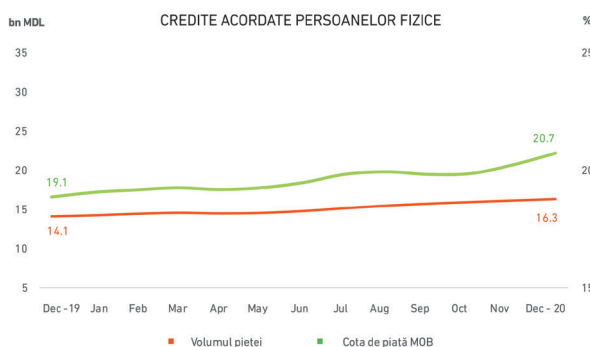
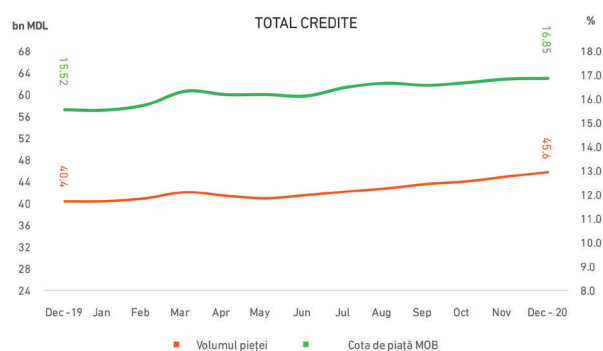
Mobiasbanca-OTP Group se situează pe locul 3 după volumul creditelor acordate, atât persoanelor fizice cât și juridice, cu o pondere de 16.85%, în creștere cu 1.35 p.p. față de anul 2019. În 2020, banca a atins cota de piață de 14.7% pe segmentul persoanelor juridice și 20.71% pe segmentul persoanelor fizice, focusându-se în mod deosebit asupra acordării de resurse pentru finanțarea creditelor ipotecare (cota de piață 22.43%) și pe creditele de consum (cota de piață 20.12%).

PERFORMANȚA ACTIVITĂȚII

Fig.1. Evoluția volumului pieței creditelor versus cota de piață Mobiasbanca – OTP Group S.A.

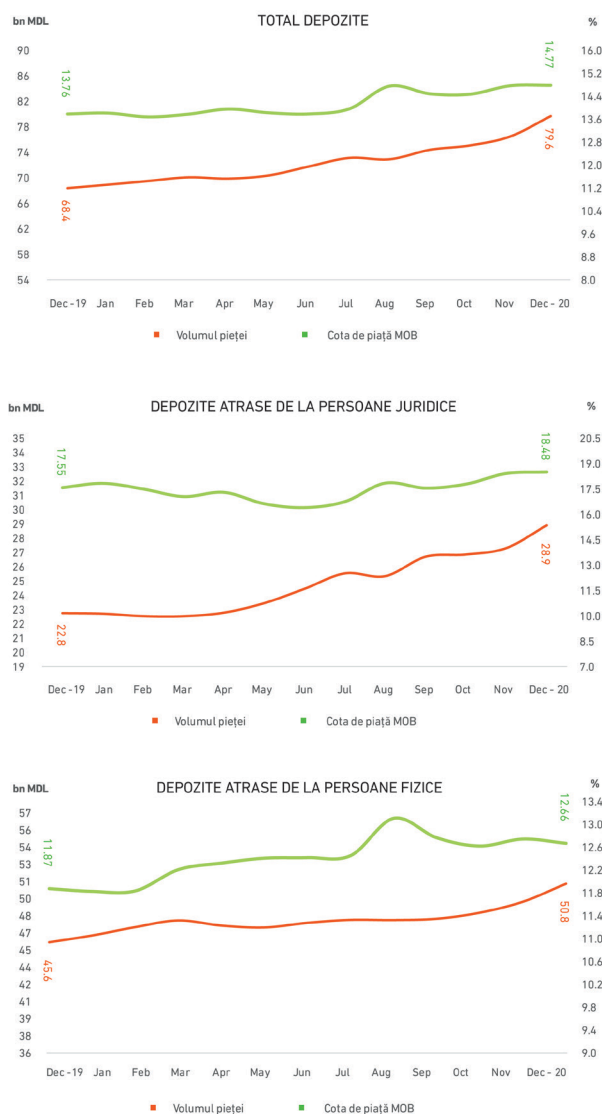
Ratele dobânzilor avantajoase propuse de bancă au stimulat creșterea volumului depozitelor cu 2.3 miliarde lei sau 25%, însumând 11.76 miliarde la finele anului 2020.

Mobiasbanca – OTP Group deține o cotă de piață de 18.48% aferentă depozitelor atrase de la persoanele juridice, poziționându-se pe locul doi printre preferații pieței și o cotă de 12.66% aferentă resurselor atrase de la persoanele fizice.



PERFORMANȚA ACTIVITĂȚII

Fig.2. Evoluția volumului pieței depozitelor versus cota de piață Mobiasbanca –OTP Group S.A.



PERFORMANȚA ACTIVITĂȚII

Principalele proiecte și evenimente în anul 2020:

- Aniversarea a 30 de ani de la înființarea Mobiasbanca-OTP Group S.A.
- Lansarea soluțiilor inovative de deservire online în faza pilot.
- Deschiderea Centrului de Leasing Mobiasbanca.
- Relocarea și reamenajarea în stilistica OTP Group a sucursalelor Ismail, Soroca, Căușeni, agenția Ungheni.
- Semnarea unui nou acord de finanțare a IMM-ilor, în valoare de 5 milioane de euro cu componentă de grant, între Mobiasbanca - OTP Group și BERD, în cadrul liniei de credit EU4Business-BERD.
- Mobiasbanca - OTP Group a încheiat un parteneriat cu Organizația pentru Dezvoltarea Sectorului Întreprinderilor Mici și Mijlocii din Republica Moldova (ODIMM).
- Mobiasbanca - OTP Group a fost premiată cu diploma „Service Excellence 2019” pentru calitatea portofoliului de către partenerul său durabil – compania Internațională de plăți Mastercard.
- Premiul „Cea mai activă bancă emitentă din Moldova în 2019” a fost oferit de către BERD în cadrul Programului de Facilitare a Comerțului (TFP), pentru al cincilea an consecutiv.
- Mobiasbanca - OTP Group a fost desemnată „Contribuabil cu grad înalt de credibilitate” de către Serviciul Fiscal de Stat.
- În calitate de membru activ al asociațiilor de profil: Asociația Businessului European, Asociația Băncilor din Moldova, Asociația Investitorilor din România în Republica Moldova, Mobiasbanca - OTP Group dezvoltă parteneriate durabile pentru dezvoltarea mediului economic.
- Înființarea Fundației pentru educație financiară „OK” - un proiect educațional unic în Moldova, patronat de bancă.
- Banca a acordat un suport important sectorului medical în efortul de combatere a pandemiei COVID-19, prin donația a două echipamente de intubare de ultimă generație în beneficiul Spitalului Republican „Timofei Moșneaga”.
- Banca a fost apreciată pentru promovarea patrimoniului cultural cu trofeul ARTMU-SEUM de către Muzeul Național de Artă din Moldova.
- O donație importantă de cărți a ajuns la 1000 copii din familii vulnerabile și instituții de plasament.
- Banca s-a alăturat dezvoltării generației viitoare de fotbaliști, fiind partener principal al Academiei de fotbal „ZIMBRU” din Chișinău.
- Mobiasbanca - OTP Group a fost, pentru al V-lea an consecutiv, partenerul evenimentului Hospice Bike Tour, organizat de Hospice of Hope pentru colectarea de fonduri în scopuri caritabile.
- Banca a continuat să sponsorizeze rubrica „Economia Regională” din revista economică Logos Press.
- Renovarea scuarului „Mihai Eminescu” a fost posibilă datorită aportului important al băncii în parteneriat cu autoritățile locale.

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Guvernanța corporativă este un mijloc important care asigură îndeplinirea obiectivelor strategice ale Băncii. Un sistem de guvernanță fiabil, organizarea, gestionarea și controlul resurselor companiei, planificarea financiară, managementul responsabil și mecanismele de control adecvate, oferă o bază stabilă pentru eficiență și funcționare profitabilă, afaceri sigure și transparente, precum și relații echilibrate dintre organul de conducere (Consiliul Băncii și Comitetul Executiv), autoritățile de control, acționarii săi și alte entități interesate.

Cadrul guvernanței corporative determină distribuția drepturilor și responsabilităților între organele de conducere ale băncii, descrie detaliat regulile și procedurile de luare a deciziilor corporative. O structură bună a guvernanței corporative implică stabilirea unui sistem reușit de trasare a obiectivelor, luare a deciziilor, inclusiv controlul și monitorizarea executării deciziilor și obiectivelor stabilite. Totodată, guvernanța corporativă efectivă înseamnă că rolul și relațiile stabilite la formarea echipei în bancă se bazează pe comportamentul etic, minimizând conflictul de interese. Conducerea corporativă reușită este bazată pe principiile responsabilității, transparenței și controlul factorilor de decizie.

Mobiasbanca – OTP Group S.A., conformându-se tuturor cerințelor legislației în vigoare, inclusiv și celor a Grupului, asigură dezvoltarea și menținerea unui sistem avansat de guvernanță corporativă care respectă standardele locale și internaționale, fiind de importanță primară și asigurând simultan încrederea și satisfacția clienților băncii, creșterea valorii acționarilor și comportamentul corporativ al băncii.

Conform legislației în vigoare, toate informațiile / materialele referitoare la Bancă și care au o influență asupra prețului acțiunilor Băncii sunt publicate cu exactitate, integral și în timp util. Furnizarea de informații regulate și autentice este esențială pentru luarea deciziilor solide de către acționari și ceilalți participanți la piața de capital, iar modul în care Banca dezvăluie informații are, de asemenea, un impact asupra reputației sale.

Reieșind din aceasta, banca dezvăluie public informațiile importante despre evenimentele care influențează organizația în conformitate cu Legislația națională, plasând acestea pe pagina web a Băncii:

<https://mobiasbanca.md/information-governance> și în Mecanismul oficial de stocare a informațiilor.

Banca își efectuează dezvăluirile în strictă conformitate cu prevederile Legislației în vigoare, și anume Codul civil, Legea privind activitatea băncilor, Legea privind piața de capital, Legea privind societățile pe acțiuni, Reglementările BNM / CNPF. În plus, Banca are reglementări interne eficiente care asigură respectarea obligatorie de dezvăluire a informațiilor.

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Cele mai importante documente interne, care reglementează guvernanta corporativă a Băncii, sunt: Statutul băncii

<https://bit.ly/2X085dn>

Codul de Guvernanta Corporativă

<https://bit.ly/3dEFAQ4>

Directiva nr. 1: Regulile de organizare și funcționare internă a băncii.

Aceste documente determină detaliat standardele pentru Guvernanta și managementul organelor de conducere ale Băncii.

În corespundere cu principiile de bună Guvernanta corporativă, Codul de guvernanta corporativă stabilește structura relațiilor și proceselor pentru a putea să facă față eficient la schimbările mediului, pentru a crea un sistem de Guvernanta transparent și înțeles, care va crește nivelul de încredere a investitorilor locali și străini, angajaților, clienților, furnizorilor, instituțiilor supreme de guvernanta și a societății.

Codul poate fi accesat pe site-ul oficial al băncii, în cadrul paginii ce dezvăluie informația privind guvernanta băncii, împreună cu Declarația de guvernanta corporativă „Conformare sau justificare”

<https://mobiasbanca.md/information-governance>.

Directiva nr. 1 reglementează aspectele generale privind modul de organizare și funcționare a Guvernantei Corporative în cadrul Mobiasbanca - OTP Group S.A., inclusiv stabilește atribuțiile individuale, competențele și responsabilitățile Președintelui Comitetului Executiv – CEO, membrilor Comitetului Executiv, precum și stabilește modul de organizare, funcționare și competențele Comitetelor interne instituite

în cadrul băncii. Scopul Directivei nr. 1 constă în a reglementa procedurile interne, obligațiile și responsabilitățile conducerii băncii.

În perioada de raportare, Conducerea și angajații Băncii au activat în conformitate cu documentele interne, care reglementează guvernanta corporativă a Băncii, și anume, Statutul, Codul de Guvernanta Corporativă, Directiva nr. 1, asigurând o transparență maximă în activitatea Băncii, acționând în corespundere cu legislația în vigoare.

Au fost respectate principiile guvernantei corporative care includ crearea unui sistem eficient pentru garantarea siguranței fondurilor oferite de acționari și utilizarea acestora în mod eficient, respectarea drepturilor tuturor acționarilor, structurarea relațiilor și proceselor pentru a putea să facă față eficient la schimbările mediului. În interesul acesteia, instituția monitorizează continuu practicile de guvernanta, identificând orice deficiențe apărute ca urmare a modificărilor externe și interne, care se examinează și se adaptează ținând cont de cerințele legislației în vigoare.

Controlul intern în cadrul băncii reprezintă un ansamblu de mijloace care permit conducerii să se asigure că operațiunile realizate, organizarea și procedurile puse în practică sunt conforme cu dispozițiile legale, regulile profesionale și de etică, documentele normative interne și strategia Băncii.

Scopul controlului intern include prevenirea defecțiunilor, măsurarea și exercitarea unui control suficient asupra riscurilor implicate, asigurarea caracterului adecvat și eficiența proceselor interne, detectarea neregulilor,

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

garantarea fiabilității, integrității și disponibilității informațiilor financiare și de gestiune, verificarea calității sistemelor informatice și de comunicare.

Banca dispune de propriul mecanism de control intern, care este în conformitate cu cadrul legal, cu actele normative ale Băncii Naționale a Moldovei și cu practica generală acceptată în acest domeniu, care asigură gestionarea eficientă a băncii, conduita activităților financiare într-un mod sigur și prudent, respectarea prevederilor legislației în vigoare, precum și protejarea intereselor deponenților. Astfel, funcțiile de control intern (funcția de administrare a riscurilor, funcția de conformitate și funcția de audit intern) se conformează standardelor stricte, iar eficacitatea lor se atestă nu numai în cadrul sistemului intern de guvernanță corporativă, dar și spre satisfacția supravegherii externe.

Funcțiile de control intern sunt independente și dispun de suficiente resurse, cunoștințe și experiență pentru a-și îndeplini sarcinile sale, și raportează direct Consiliului Băncii.

Ca element important al controlului intern sunt documentele normative interne, care sunt analizate anual pentru necesitatea revizuirii acestora. Astfel, pe parcursul anului 2020 au fost actualizate și / sau elaborate 189 de documente normative interne, ceea ce constituie 38,57 % din totalul actelor emise.

Structura acționariatului:

Structura acționariatului Băncii la 31 decembrie 2020 nu s-a modificat comparativ cu sfârșitul anului 2019.

La sfârșitul anului 2020, Banca avea 129 acționari, din care 128 de acționari minoritari cu deținere de 1,69% din capitalul Băncii. Drepturile și interesele legitime ale acționarilor Băncii sunt garantate prin Lege, prin Statutul și documentele normative interne ale Băncii. Conform cerințelor legislației în vigoare acționarii sunt în drept să ceară răscumpărarea acțiunilor care le aparțin. Hotărârea de răscumpărare a acțiunilor se ia de Adunarea Generală a Acționarilor sau de Consiliul Băncii în limitele competențelor stabilite de legislația în vigoare.

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Componența acționarilor Băncii:

Categoria	Deținerea în capitalul social, %	Numărul acționarilor
Persoane juridice >= 1%	98.26 %	1
Persoane fizice >=1%	0.00	0
Persoane juridice < 1%	0.10 %	14
Persoane fizice <1%	1.59 %	114
Acțiuni de tezaur	0.06 %	x
TOTAL	100 %	129

Acționarii băncii și grupurile de persoane care acționează concertat și care dețin dețineri calificate în capitalul social al băncii:

Denumirea acționarului	Țara de reședință	Numărul de valori mobiliare, unități	Deținerea în capitalul social, %	Beneficiarii efectiv ai deținerilor calificate
OTP BANK NYRT	Ungaria	9,825.785	98.26 %	Nu există

Acționarul majoritar al Băncii este OTP Bank Nyrt. (Ungaria), care este listat la Bursa din Budapesta. Sediul central al băncii-mamă este: Str. Nador nr, 16, Budapesta, 1051, Ungaria. Valorile mobiliare ale Băncii sunt admise spre tranzacționare la piața reglementată - Bursa de Valori a Moldovei.

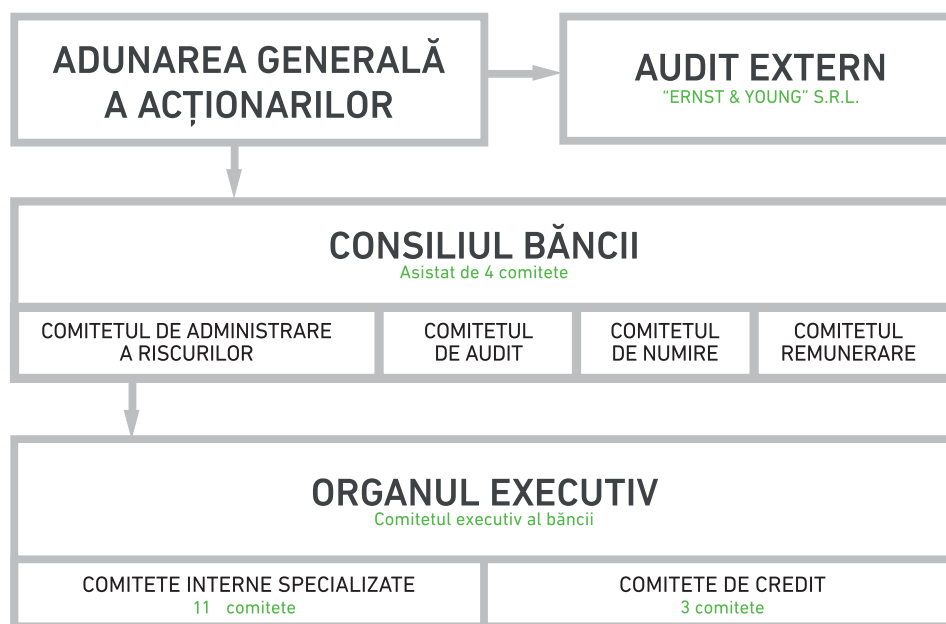
Ținerea evidenței acționarilor este efectuată de către „Depozitarul Central Unic al Valorilor Mobiliare” S.A.

Tipul și clasa valorilor mobiliare	Acțiuni ordinare
Țara	Moldova
Codul ISIN	MD14MBIS1000
Valorile mobiliare - admise spre tranzacționare la piața reglementată	Bursa de Valori a Moldovei str. Maria Cebotari, 16, MD 2012, mun. Chișinău, Republica Moldova Tel: 022-277-592

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Registrul acționarilor băncii	Depozitarul Central Unic al Valorilor Mobiliare str. Mitropolit Gavriil Bănulescu Bodoni 57/1, MD-2005, mun. Chișinău, Republica Moldova Tel. 0 22 999 871
Contacte	Mobiasbanca – OTP Group S.A. bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 81 A, MD 2012, mun. Chișinău, Republica Moldova, bir. 319 Departamentul Guvernanta Corporativă Tel: 022-812-431, 022-812-438

Organele de conducere statutare:



GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Adunarea Generală a Acționarilor

Adunarea Generală a Acționarilor Băncii are un rol important în sistemul de control și verificare a băncii. Adunarea Generală a Acționarilor Băncii deține competențe suficiente, care permite în măsură deplină să influențeze politica promovată de către Consiliul Băncii și activitățile Comitetului Executiv al Băncii.

Acționarii Mobiasbanca-OTP Group au toate drepturile, obligațiunile și responsabilitățile definite de legislație, Statutul și documentele normative interne ale băncii.

Dreptul de participare la Adunarea Generală îl au acționarii Băncii incluși în Registrul Acționarilor Băncii și în lista acționarilor care au dreptul să participe la Adunarea Generală. Acționarii pot participa la Adunările Generale a Băncii cu prezența personală sau prin procură. Totodată, dreptul de vot a acționarului poate fi suspendat/limitat în temeiul legislației în vigoare sau prin decizie a instanței de judecată, dar acțiunile la care dreptul de vot este suspendat/limitat nu se exclud din calcul la convocarea adunării generale a acționarilor, și la stabilirea cvorumului, cu excepțiile prevăzute în legislația în vigoare. Aceste acțiuni, după caz, nu participă la adoptarea hotărârilor privind chestiunile incluse în ordinea de zi a Adunării Generale a Acționarilor.

Pe parcursul anului 2020, au fost convocate și petrecute două Adunări Generale ale Acționarilor. În situația cauzată de pandemia COVID-19, banca a acționat responsabil, în conformitate cu legislația și reglementările sanitare, luând în considerare viața și sănătatea omului ca cea mai importantă valoare.

Adunările Generale a Acționarilor au fost ținute având Opinia Băncii Naționale a Moldovei cu privire la lista acționarilor cu drept de participare la adunarea generală a acționarilor Băncii și prin respectarea reglementărilor epidemiologice aplicabile în perioadele respective. Adunările Generale au fost ținute prin corespondență. Pentru reducerea riscului de infectare, Acționarii Băncii au avut mai multe posibilități să-și exprime dreptul de vot, și anume, prin transmiterea Buletinelor de Vot prin mijloace electronice, adică fără prezența fizică la Bancă. Acționarii au putut să se familiarizeze cu materialele pentru ordinea de zi a Adunării Generale a Acționarilor prin intermediul paginii dedicate acționarilor de pe site-ul Băncii: <https://mobiasbanca.md/infoactionari/>.

La 03 iulie 2020 a avut loc Adunarea Generală anuală a Acționarilor în cadrul căreia au fost examinate subiecte de interes atât pentru acționari, cât și pentru Bancă: au fost aprobate dările de seamă anuale ale Consiliului Băncii și ale Organului Executiv, companiei de audit extern, etc.

La Adunarea Generală extraordinară din 27 noiembrie 2020 a fost aprobat Statutul Băncii în redacție nouă, au fost înaintate și aprobate candidaturi noi în componența Consiliului Băncii, precum și alte chestiuni ce țin de competența sa exclusivă.

Totodată, luând în considerație recomandările BNM privind abținerea temporară de la distribuirea de dividende și în scopul menținerii unui nivel adecvat a fondurilor proprii și a lichidității Băncii în situația de pandemie, acționarii Băncii au decis să reflecte profitul obținut conform rezultatelor anului 2019 ca „Profit nedistribuit”.

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Consiliul Băncii

Consiliul Băncii este organul de conducere al Băncii, care îndeplinește rolul de supraveghere a performanței Băncii, aprobând și monitorizând implementarea de către Organul Executiv al Băncii a obiectivelor strategice, cadrului de guvernare și culturii corporative, inclusiv poartă responsabilitatea per ansamblu privind activitatea Băncii. În acest scop, Consiliul definește cadrul de administrare al activității Băncii, prin asigurarea elaborării, aprobării, implementării, monitorizării permanente și revizuirii periodice ale reglementărilor interne primare în toate domeniile de activitate ale Băncii, inclusiv separarea responsabilităților în cadrul companiei și prevenirea conflictelor de interese.

Consiliul Băncii este responsabil atât de asigurarea unor bune practici și a bunului management al instituției, cât și de raportarea financiară cu regularitate către Banca Națională a Moldovei. Sub supravegherea și responsabilitatea directă a Consiliului Băncii sunt funcțiile de Administrare a Riscurilor, Conformitate și Audit Intern.

Consiliul Băncii este constituit din 5 membri, numiți și suspendați din funcție de către Adunarea Generală a Acționarilor. Identificarea și recomandarea candidaților pentru a fi desemnați în calitate de membri ai Consiliului Băncii este realizată de Comitetul de Numire al Băncii la propunerea acționarilor ce dețin cel puțin 5% din numărul total de acțiuni cu drept de vot, precum și din propria inițiativă. Cel puțin 1/3 din membrii Consiliului Băncii sunt independenți conform definiției stabilite în Legea privind activitatea băncilor.

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Membrii Consiliului Mobiasbanca – OTP Group S.A. la situația din 31.12.2020:

Membrii Consiliului Băncii	Începutul calității de membru al Consiliului	Începutul mandatului	Sfârșitul mandatului	Independența membrului
Președinte	Zoltan Major	25.07.2019	27.11.2024	Neindependent
Membri	Attila Beer	19.11.2020	27.11.2024	Independent
	Eszter Erika Huszár	20.03.2020	27.11.2024	Independent
	Rodica Hîncu	20.05.2015	27.11.2024	Independent

Membrii Consiliului Băncii au mandate de patru ani. Împuternicirile oricărui membru din Consiliul Băncii pot înceta înainte de termen în cazul demisionării sau în baza hotărârii Adunării Generale a Acționarilor, precum și în cazul retragerii aprobării acordate acestuia de către Banca Națională a Moldovei. În cazul în care componența Consiliului Băncii se reduce cu cel puțin un membru, la următoarea Adunare Generală Ordinară Anuală sau la o Adunare Extraordinară a acționarilor se alege o nouă componență (integrală) a Consiliului Băncii. În acest caz cvorumul pentru desfășurarea ședințelor Consiliului Băncii se păstrează în forma inițială, adică nu mai puțin de jumătate din componența deplină. Pe parcursul anului 2020 de două ori a fost numită componența nouă a Consiliului Băncii, fiind integrați manageri cu vastă experiență bancară.

Membrii Consiliului contribuie la o guvernare corporativă sănătoasă, inclusiv prin comportamentul personal, iar în realizarea atribuțiilor lor țin cont de interesele legale ale băncii, ale deponenților și acționarilor acesteia. Membrii Consiliului își exercită atribuțiile sale cu onestitate, integritate, obiectivitate și loialitate, își dedică suficient timp și prudență în exercitarea acestora, precum și în strictă conformitate cu prevederile legale și cadrul normativ.

În 2020, Consiliul s-a întrunit în 17 ședințe, dintre care 3 – în formă mixtă și 14 prin corespondență, la care au fost examinate și discutate 184 chestiuni. Astfel, activitatea Consiliului Băncii în 2020, la fel ca și în anii precedenți, a fost orientată spre asigurarea realizării obiectivelor strategice stabilite de bancă, precum și a direcțiilor principale de activitate.

Membrii Consiliului Băncii au fost reevaluați la nivel colectiv asupra corespunderii criteriilor stabilite de art. 43 din Legea privind activitatea băncilor și s-a reconfirmat adecvarea acestora la nivel colectiv sub aspectul cunoștințelor, aptitudinilor și experienței.

Comitetul Executiv

Organul Executiv al Băncii este un organ colegial, denumit Comitetul Executiv al Băncii și exercită funcția de conducere asupra tuturor subdiviziunilor structurale, asupra domeniilor și direcțiilor de activitate ale Băncii, cu excepția celor ce se află în competența Adunării Generale a Acționarilor și a Consiliului Băncii.

Comitetul Executiv este format în număr de 7 persoane cu experiență și competență diversificată, componența nominală a căruia este aprobată de Consiliul Băncii. Președintele Comitetului Executiv – CEO și Vicepreședinții Comitetului Executiv acționează fără procură în numele Băncii în orice circumstanță legată de activitățile pe care le coordonează, precum și au dreptul să elibereze procuri din numele Băncii.

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Membrii Comitetului Executiv, inclusiv Președintele și Vicepreședinții Comitetului Executiv al Băncii sunt numiți de către Consiliul Băncii pe un termen de 3 ani și încep să-și exercite funcția după confirmarea de către Banca Națională a Moldovei. Mandatul membrilor poate fi reînnoit de către Consiliul Băncii un număr nelimitat de ori, pe un termen de până la 3 ani.

Membrii Consiliului Mobiasbanca – OTP Group S.A. la situația din 31.12.2020:

Membrii Consiliului Băncii	Începutul calității al membrului Comitetului Executiv	Începutul mandatului / aprobarea BNM	Sfârșitul mandatului
László Diósi Președintele Comite- tului Executiv - CEO	26.07.2019	16.04.2019 / 26.07.2019	16.04.2022
Stela Ciobanu Vicepreședinte al Comitetului Executiv – Secretar General	19.06.2015	20.06.2018	19.06.2021
Elena Guzun Vicepreședinte al Comitetului Executiv – Director Comercial Corporate Banking	19.06.2015	20.06.2018	19.06.2021
Petru Delinschi Vicepreședinte al Comitetului Executiv – Director Comercial Retail Banking	30.01.2020	20.11.2019 / 30.01.2020	20.11.2022
Iurie Rusu Vicepreședinte al Comitetului Executiv – COO, Șef Divizie IT & Operațiuni	01.04.2020.	28.01.2020	28.01.2023

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Comitetul Executiv exercită gestionarea curentă a organizației întru atingerea obiectivelor stabilite în strategia și planul de business. În exercitarea atribuțiilor sale, Comitetul Executiv acționează în interesele băncii și a acționarilor, inclusiv, este responsabil în fața Consiliului Băncii de performanța financiară a băncii.

În acest scop, Comitetul Executiv asigură implementarea adecvată a cadrului de administrare a băncii, cunoaște și înțelege structura organizatorică a organizației, riscurile pe care aceasta le generează, elaborează și aprobă, după caz, reglementările interne secundare, pentru desfășurarea activității băncii în corespundere cu strategia de dezvoltare, apetitul la risc și politicile aprobate de către Consiliul Băncii.

Comitetul Executiv raportează trimestrial Consiliului Băncii privind activitatea sa, focusându-se asupra următoarelor subiecte: schimbări importante în sistemul bancar, situațiile care pot influența strategia și/sau cadrul de administrare a activității Băncii, performanța financiară a băncii, evoluția bilanțului, evoluția portofoliului de credite, evoluția resurselor, evoluția raportului de venituri și cheltuieli, respectarea limitelor aferente riscurilor sau regulilor de conformare, deficiențele sistemului de control intern, etc.

Activitatea Comitetului Executiv este evaluată anual de către Consiliul Băncii la nivel colectiv și individual. Astfel, s-a constatat corespunderea membrilor Comitetului Executiv, la nivel individual și colectiv, conform criteriilor stabilite de art.43 din Legea privind activitatea băncilor și s-a reconfirmat adecvarea acestora sub aspectul cunoștințelor, aptitudinilor și experienței.

Pe parcursul anului 2020, Comitetul Executiv s-a întrunit în 34 de ședințe, dintre care 24 – cu prezență sau în format de video conferință, 10 prin corespondență, la care au fost discutate 378 de chestiuni.

Comitete specializate ale Consiliului Băncii

Sunt constituite patru comitete specializate ale Consiliului Băncii, care sunt responsabile de acordarea suportului necesar Consiliului Băncii în vederea exercitării atribuțiilor sale:

- Comitetul de Administrare a Riscurilor
- Comitetul de Audit
- Comitetul de Numire
- Comitetul de Remunerare

Comitetele raportoare sunt subordonate Consiliului Băncii, sunt independente față de organul executiv și au o funcție consultativă, înaintând propuneri și recomandări Consiliului în aceste scopuri. Comitetele sunt formate exclusiv din membri ai Consiliului Băncii, unde majoritatea acestora trebuie să fie independenți, conform criteriilor stabilite de legislația în vigoare.

Comitetele specializate interacționează între ele, pentru a asigura consecvența și a evita discrepanțele în hotărârile acestora. Această interacțiune are loc, prin participare încrucișată, astfel că președintele sau un membru al unui comitet specializat poate fi, de asemenea, membru al unui alt comitet specializat.

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Comitetul de Administrare a Riscurilor

Comitetul de Administrare a Riscurilor oferă suport Consiliului cu privire la apetitul la risc și la strategia de risc actuale și viitoare ale băncii, la fel, sprijină Consiliul în monitorizarea aplicării acestei strategii de către Organul Executiv. Responsabilitatea generală privind riscurile îi revine în continuare Consiliului Băncii. Comitetul de Administrare a Riscurilor acordă suport Consiliului în stabilirea naturii, volumului, formatului și frecvenței informațiilor privind riscurile.

În 2020, Comitetul de Administrare a Riscurilor s-a întrunit în 4 ședințe, la care au fost discutate următoarele chestiuni: Mediul bancar, economic și politic; Analiza portofoliului de credit; Portofoliul în recuperare; Riscul de piață și de țară; Riscuri structurale; Riscul operațional (inclusiv riscul legal, securitate bancară, conformitate și de reputație); Gestionarea riscului IT; Tabloul de referință (dashboard) a apetitului la risc; etc.

Comitetul de Audit

Misiunea Comitetului de Audit este de a monitoriza domeniile privind pregătirea și controlul informațiilor contabile și financiare, de a monitoriza independența auditorilor statutar (externi), precum și de a monitoriza eficiența sistemelor de control intern, de măsurare, supraveghere și control al riscurilor la procesele contabile și financiare. Dacă este necesar, acesta oferă recomandări și avizul său Consiliului Băncii.

În 2020 Comitetul de Audit s-a întrunit în 5 ședințe.

În cadrul comitetului s-au prezentat și examinat chestiuni ce țin de: sinteza activităților de audit, realizarea recomandărilor auditului intern, statisticele privind recomandările auditului extern, care au inclus starea finalizării planului de acțiune BNM și starea de finalizare a planului de acțiune pentru audit extern, dinamica recomandărilor, statisticele recomandărilor BNM și auditului extern.

Comitetul de Numire

Comitetul de Numire identifică și recomandă candidaturile pentru posturile vacante în Consiliul Băncii, Comitetul Executiv, precum și pentru funcțiile-cheie.

În 2020, Comitetul Numiri s-a întrunit în 5 ședințe la care s-au identificat și evaluat candidații pentru posturile vacante în cadrul Consiliului Băncii și Organului Executiv, s-au identificat și s-au aprobat evaluarea persoanelor care dețin funcții-cheie în cadrul Băncii, s-au aprobat reevaluările adecvării colective a membrilor Consiliului Băncii și adecvării colective a membrilor Comitetului Executiv.

Comitetul de Remunerare

Misiunea Comitetului de Remunerare este de a examina anual politica de remunerare a băncii și în special: propune principiile politicii de remunerare a Băncii, analizează politica de remunerare a diferitor categorii de personal, propune deciziile Consiliului Băncii referitoare la beneficiile acordate membrilor Consiliului Băncii / Organului Executiv, precum și diferitor categorii de salariați.

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Comitetul de Remunerare colaborează cu alte comitete specializate ale căror activități pot avea un impact asupra formulării și bunei funcționări a politicilor și practicilor de remunerare și furnizează informații adecvate cu privire la activitățile desfășurate Consiliului Băncii și, după caz, Adunării Generale a Acționarilor.

În 2020, Comitetul de Remunerare s-a întrunit în 2 ședințe, la care s-a examinat achitarea performanțelor realizate de personalul identificat la nivel local.

Comitete specializate interne

În scopul asigurării unui nivel bun de protecție împotriva riscurilor la care este expusă Banca, precum și buna funcționare a sistemului intern, în cadrul Băncii sunt constituite următoarele comitete specializate interne:

1. Comitetul Analiza lunară a performanțelor
2. Comitetul AML
3. Comitetul Produse și Prețuri
4. Comitetul de monitorizare
5. Comitetul TI și Investiții
6. Comitetul Riscuri Operaționale
7. Comitetul de Dirijare a Activelor și Pasivelor
8. Comitetul Gestiunea Situațiilor de criză
9. Comitetul Work Out
10. Comitetul Gestiunea Experienței Clienților
11. Comitetul Principal de Credit

Comitete de Credit

Conform politicii de creditare, Comitetele de credit asigură examinarea, aprobarea și însușirea creditelor, alte angajamente în cadrul limitelor de competențe aprobate de către Consiliul Băncii.

În dependență de competențele stabilite pe parcursul anului 2020 au activat următoarele comitete:

- Comitetul de Credit al Băncii
- Comitetul de Credit Retail Banking
- Comitetul de credit Private Banking

Astfel, Banca dispune de un cadru de gestionare a riscului de credit adecvat, care ia în considerare apetitul de risc și profilul de risc al Băncii, precum și al pieței și a condițiilor macroeconomice. De asemenea, dispune de politica și procedurile de creditare pentru identificarea, evaluarea, monitorizarea și controlul riscului de credit, inclusiv riscul de credit al contrapartidei.

La fel ca orice Companie care furnizează servicii financiare și de investiții, operațiunile / activitățile băncii în ansamblu sunt reglementate în detalii și monitorizate continuu de către autoritățile de supraveghere.

Astfel, în noiembrie 2020, BNM a efectuat un control tematic pentru perioada 01.10.2019 – 30.10.2020 în vederea verificării conformării activității Băncii cerințelor actelor normative în vigoare aferente domeniului prevenirii și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

Au fost verificate măsurile întreprinse de Bancă pentru identificarea și verificarea identității beneficiarului / beneficiarilor efectivi ai clienților; aplicarea cerințelor de precauție în relația de afaceri cu persoanele expuse politic și aplicarea măsurilor restrictive internaționale. S-a constatat că banca, în general, respectă legislația în vigoare din domeniu, totodată au fost emise unele recomandări pentru perfecționarea activității.

MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONFORMITATE

Abordarea Mobiasbanca - OTP Group în ceea ce privește administrarea riscurilor este în concordanță cu strategia de afaceri și, prin urmare, acțiunile planificate în scopul de a atinge obiectivele de afaceri sunt aliniate cu obiectivele strategiei de risc. Banca urmărește obținerea unui raport echilibrat între riscuri și profitabilitate, cu scopul de a genera creșterea susținută și rentabilitatea adecvată a capitalului.

Politicele interne privind gestiunea riscurilor reglementează administrarea corectă a tuturor riscurilor semnificative pentru bancă, ceea ce asigură un profil global de risc scăzut în contextul asumării unor expuneri evaluate corespunzător. Acest obiectiv este realizat prin integrarea managementului riscului în activitățile de business zilnice, în planificarea strategică și în dezvoltarea afacerilor în conformitate cu apetitul la risc definit.

Administrarea riscului include întreaga activitate de planificare, respectiv, modalitatea în care riscurile majore vor fi reduse și administrate odată ce vor fi identificate. Monitorizarea procesului de diminuare a riscurilor include urmărirea riscurilor identificate, identificarea de noi riscuri, precum și evaluarea eficienței întregului proces la nivelul băncii.

Mobiasbanca - OTP Group utilizează mai multe tehnici de diminuare a riscurilor sau, acolo unde este posibil, de evitare a riscurilor. Acestea includ un cadru al sistemului de control intern și limite stricte în ceea ce privește asumarea de riscuri, în conformitate cu cadrul privind apetitul la risc al băncii.

Obiectivele generale ale activităților privind administrarea riscurilor sunt următoarele:

- Stabilirea unui set de standarde fundamentale pentru administrarea riscurilor în cadrul băncii, maximizând în același timp câștigurile potențiale și protejând interesele deponenților;
- Susținerea strategiei de afaceri a băncii, asigurând urmărirea obiectivelor comerciale într-o manieră prudentă, în vederea menținerii stabilității veniturilor și acoperirii împotriva pierderilor neașteptate;
- Susținerea procesului decizional la nivelul băncii, prin furnizarea unei perspective asupra riscurilor la care instituția este expusă;
- Asigurarea respectării celor mai bune practici în domeniul administrării riscurilor și conformarea cu cerințele legislației în vigoare;
- Promovarea unei culturi de cunoaștere și administrare a riscurilor, integrate la nivel de ansamblu al băncii, bazate pe o deplină înțelegere a riscurilor cu care se confruntă banca și a modului în care acestea sunt administrate, având în vedere toleranța/apetitul la risc al băncii;
- Asigurarea unor niveluri adecvate de capital, conform prevederilor legale;
- Dezvoltarea și implementarea unui proces transparent de administrare a riscurilor pentru identificarea și managementul riscurilor;
- Monitorizarea adecvată, instrumente de testare în condiții de stres și procese de escaladare pentru limite și indicatori relevanți de capital și lichiditate.

MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONFORMITATE

Pentru asigurarea unui proces de administrare a riscurilor eficient, activitățile de control sunt implementate la toate nivelele și funcțiile în cadrul băncii. Acestea includ activități precum: aprobări, autorizări, verificări, control dual, reconcilierii, revizuirii ale modalităților de operare, securitatea activelor și separarea responsabilităților.

O componentă importantă a sistemului de control intern o reprezintă, de asemenea, stabilirea și menținerea unor sisteme de management al securității informației care să acopere întreg spectrul de activități al băncii. Banca dispune de facilități adecvate de back-up, care sunt testate periodic, pentru a asigura recuperarea informațiilor și aplicațiilor critice în caz de dezastru sau întreruperi ale sistemelor.

În cadrul Băncii sistemul de control intern este structurat pe trei nivele de control:

- Nivelul 1, sau controlul operațional (on-line), are scopul de asigurare a executării corecte a tranzacțiilor. Aceste controale sunt efectuate de către personalul subdiviziunilor business și managementul operațional la nivel de front-office și back-office, fiind încorporate în documentele normative interne ale băncii.
- Nivelul 2, sau controlul funcțiilor de administrare a riscurilor și a funcției de conformitate, efectuate de unitățile: Divizia Financiară, Departamentele Conformitate, Risc Management, Securitatea Informației, Legalitate, atribuțiile cărora sunt distincte și independente de cele ale subdiviziunilor business ale băncii.
- Nivelul 3, controale efectuate de către Auditul Intern al Băncii, care evaluează și verifică periodic suficiența, funcționalitatea și eficiența sistemului de control intern al băncii. Funcția de Audit Intern este independentă de celelalte două nivele.

Mobiasbanca - OTP Group asigură o guvernare corespunzătoare în domeniul de administrare a riscurilor și în stabilirea standardelor pentru fiecare categorie principală de risc, pentru care abordările de risc sunt în mod consecvent definite și implementate:

A. Administrarea Riscului de credit

Mobiasbanca - OTP Group are implementate strategii, politici și procese pentru identificarea, măsurarea, monitorizarea, controlul și raportarea riscului de credit.

Obiectivul urmărit în procesul de administrare a riscului de credit este promovarea unei abordări de risc responsabile, prudente, conforme cu prevederile legislației și celor mai bune practici. Activitatea de creditare în cadrul băncii respectă principiile de separare adecvată a atribuțiilor, astfel încât să se evite conflictele de interese.

În anul 2020, Mobiasbanca - OTP Group a continuat perfecționarea politicilor sale de creditare, un accent esențial fiind pus pe următoarele direcții de dezvoltare:

- alinierea proceselor și abordărilor interne cu standardele Grupului OTP,
- aplicarea instrumentelor de moratoriu pentru creditele acordate clienților în conformitate cu recomandările BNM și abordărilor dezvoltate intern pentru acordarea suportului clienților,
- ajustarea politicii de credit în conformitate cu tendințele economice impuse de criza pandemică și condițiile climaterice negative,
- analiza și monitorizarea expunerilor clienților care activează în sectoare economice afectate de criza pandemică,
- implementarea instrumentelor de susținere a clienților, activitatea cărora a fost impactată negativ de condițiile climaterice și efectele macroeconomice determinate de criza pandemică,

MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONFORMITATE

- acțiuni de reducere a concentrării în portofoliul de credite, fiind stabilite limite de expunere față de diferite sectoare economice, precum și față de expunerile în valută,
- monitorizarea activă a portofoliului, inclusiv utilizarea unui cadru de avertizare timpurie care permite semnalizarea evoluțiilor negative, în vederea implementării măsurilor de diminuare a riscului în timp util și în mod adecvat.

În anul 2020, banca s-a concentrat pe creditarea clienților persoane juridice și persoane fizice cu situația financiară sigură. Banca a urmărit scopul de a standardiza și simplifica produsele de credit acordate persoanelor fizice, pentru ca acestea să fie ușor de înțeles de către clienți, consultanții băncii și toți angajații implicați în procesul de creditare. În același timp, acordurile de creditare pentru clienții corporate și IMM trebuie să conțină un grad adecvat de protecție financiară și non-financiară.

B. Administrarea Riscului de piață

Riscul de piață este definit că fiind riscul de a înregistra pierderi aferente elementelor bilanțiere sau extra-bilanțiere, cauzate de variația prețurilor din piață ale instrumentelor financiare și ale titlurilor de capital deținute pentru tranzacționare, ale ratelor dobânzii și ale cursului de schimb valutar.

Riscul de piață în cadrul Mobiasbanca - OTP Group este administrat în conformitate cu prevederile Instrucțiunii privind gestiunea riscului de piață, care stabilește guvernanta, măsurile și standardele de raportare pentru acest tip de risc. Procesele concrete, conținutul, responsabilitățile și principiile sunt specificate în acest document normativ intern.

Banca a stabilit un cadru comprehensiv privind limitele de risc de piață, care este monitorizat cu regularitate (zilnic, lunar sau trimestrial) și raportat către conducere.

Cadrul de raportare al băncii acoperă cerințele de raportare și de reglementare, cerințele și procesele de raportare internă, precum și cadrul de raportare către terțe părți. Principalele evoluții privind managementul riscului de piață sunt acoperite printr-o serie de rapoarte dedicate.

C. Administrarea Riscului operațional

În anul 2020, banca a implicat părghii importante pentru gestionarea Riscurilor operaționale:

- Autoevaluarea riscurilor și a cadrului de control intern (Risc Control Self Assessment), prin identificarea și evaluarea riscurilor aferente proceselor băncii, evaluarea calității sistemului de control intern funcțional, inclusiv identificarea vulnerabilităților în dispozitivul de prevenire și control, precum și evaluarea expunerii la riscul rezidual ale fiecărei activități.
- Monitorizarea Indicatorilor Cheie de Risc pe procesele sensibile prin identificarea timpurie a zonelor de risc.
- Analiza de Scenarii - evaluări prospective de expunere la pierderi cu impact semnificativ dar cu o probabilitate de apariție mică.
- Analiza Impactului asupra Afacerii (BIA) - odată cu adaptarea la noile cerințe ale grupului, precum și implementarea unor procese noi în bancă, a fost realizată o revizuire a tuturor proceselor desfășurate în cadrul băncii în vederea identificării activităților „critice” și „vitale” pentru bancă, pentru asigurarea acestora cu soluții viabile de recuperare în cazul producerii unor situații excepționale ce pot rezulta în situații de criză.

MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONFORMITATE

În anul 2020, odată cu declanșarea crizei pandemice (SARS-COV-2), banca a pus un accent sporit pe gestionarea crizei prin elaborarea unui plan de acțiuni, fiind ajustate continuu în dependență de tendințele crizei și a deciziilor emise de autorități, îndreptate spre:

- Asigurarea continuității activității
- Protejarea clienților băncii
- Protejarea angajaților

D. Administrarea Riscului de lichiditate

Riscul de lichiditate reprezintă riscul pe care banca îl va înregistra în caz de dificultate a onorării obligațiilor sale, rezultate din obligațiile financiare.

Politica băncii privind managementul lichidității este de a asigura, în măsura cea mai mare posibilă, lichiditate suficientă pentru a-și onora obligațiile la scadență, în condiții normale sau de criză, fără a suporta pierderi inacceptabile sau riscând să dăuneze reputației băncii.

Pe termen scurt, lichiditatea este gestionată de către Trezorerie în baza informației primite de la alte entități de afaceri privind profilul lichidității activelor și obligațiilor lor financiare, a detaliilor privind fluxurile viitoare de mijloace bănești ce pot fi obținute din activitatea de afaceri prognozată. Astfel, Trezoreria menține un portofoliu al activelor lichide pe termen scurt, compus în mare parte din hârtii de valoare investiționale lichide pe termen scurt, credite și avansuri băncilor, alte facilități inter-bancare, în scopul asigurării menținerii unei lichidități suficiente a întregii bănci.

Pe termen mediu și lung, lichiditatea este gestionată prin intermediul Serviciului de gestionare a activelor și pasivelor care raportează comitetului ALCO privind necesitățile de finanțare viitoare.

Eforturile sunt concentrate pe identificarea

surselor de risc de lichiditate, evaluarea expunerilor la risc și stabilirea unor limite adecvate pentru a reduce consecințele posibile ale riscului de lichiditate.

Banca evaluează lichiditatea și riscul de lichiditate prin următoarele activități:

- Analizarea structurii activelor din perspectiva lichidității și a posibilităților de valorificare;
- Analizarea pasivelor din perspectiva stabilității în condiții de criza de lichiditate;
- Calculul și monitorizarea indicatorilor de lichiditate, atât cei reglementați, cât și cei elaborați intern;
- Stabilirea de limite minime pentru indicatorii de lichiditate.

E. Administrarea Riscului ratei dobânzii

Activitatea băncii este expusă riscului aferent fluctuației ratei dobânzii, care se exprimă prin faptul că activele și obligațiile purtătoare de dobândă devin scadente sau își modifică valoarea în termene sau sume diferite. Activitățile de gestiune a riscurilor au ca obiectiv optimizarea venitului net aferent dobânzilor, cu condiția ca nivelurile ratei de dobândă cotate pe piață să fie corelate la strategia de afaceri ale băncii.

Sensibilitatea asupra venitului net din dobânzi al băncii este analizată separat pentru ratele variabile (ca efect al modificărilor ratei dobânzii pentru active și pasive cu rată variabilă) și ratele fixe (prin reevaluarea activelor financiare cu rată fixă pentru efectele schimbărilor asumate asupra ratelor dobânzilor, bazate pe prezumția că există modificări paralele în curba de randament). În funcție de evoluția pieței financiare, banca estimează o fluctuație de +/- 10 puncte de bază pentru activele și pasivele sale și determină impactul acestei fluctuații asupra venitului net din dobânzi.

MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONFORMITATE

CONFORMITATE

Funcția de conformitate din cadrul Mobiasbanca - OTP Group este responsabilă de gestionarea și supravegherea generală, în calitate de a doua linie de apărare, pentru următoarele domenii: Conformitatea documentelor normative interne, Etică, Conflictele de interese și practicile de gestionare a riscului reputației. La fel, funcția de conformitate gestionează prevenirea: fraudelor, spălării banilor, finanțării terorismului și infracțiunilor financiare, asigură securitatea fizică și informațională în cadrul băncii, protecția datelor cu caracter personal, conformitatea fiscală internațională (FATCA) și conformitatea cu regimul de sancțiuni internaționale. Conformitatea participă la prevenirea, detectarea și gestionarea încălcărilor actelor legislative, normative, reglementărilor și procedurilor relevante aplicabile, având un rol cheie în a ajuta banca să respecte principiile de etică și conduită.

Conducerea băncii sprijină funcția de conformitate pentru a fi independentă de funcțiile operaționale și pentru a avea suficientă autoritate, resurse și acces la conducerea băncii.

Funcția de conformitate transmite conducerii, cu regularitate, rapoarte de conformitate cu privire la activitățile desfășurate, în special în ceea ce privește controalele efectuate și rezultatul aferent, precum și măsurile implementate și / sau planificate pentru remedierea oricăror neconformități.

În plus, funcția de conformitate oferă conducerii asistență și consiliere pentru a preveni comportamentele care ar putea duce la penalizări, generarea de pierderi sau deteriorarea semnificativă a reputației băncii. În acest domeniu, activitățile de conformitate contribuie, de asemenea, la creșterea valorii băncii în beneficiul tuturor părților interesate.

În 2020, Mobiasbanca - OTP Group a aderat la cele mai bune practici și standarde ale Grupului OTP privind conformitatea, etica, conflictele de interese (inclusiv în serviciile de investiții), lupta împotriva corupției, evaluarea riscurilor de conformitate, sancțiuni și tranzacții sensibile, due diligence, protecția clienților, protecția datelor cu caracter personal, servicii de investiții, identificarea și prevenirea tranzacțiilor privilegiate și a manipulării pieței, conformitatea fiscală internațională – FATCA, prin implementarea unor noi procese conexe conformității și reproiectarea / actualizarea proceselor existente.

Băncile sunt obligate prin dispoziții de reglementare să își consolideze permanent capacitatea de a preveni și detecta infracțiunile financiare și neconformitățile. Există un accent sporit de reglementare asupra fraudelor și controalelor de conformitate, cu așteptări ca băncile să facă mai mult pentru a proteja clienții de fraude și pentru a identifica riscurile de neconformitate în cadrul proceselor de afaceri. Criminalitatea financiară și amenințările de fraudă continuă să evolueze, adesea împreună cu evoluțiile geopolitice. Mediul de reglementare în evoluție continuă să prezinte provocări.

Neconformitatea cu legislația este riscul ca banca să nu respecte prevederile tuturor actelor legislative, normative și standardelor de bune practici relevante, care, în consecință, pot duce la amenzi și pot afecta reputația băncii.

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

Activitatea comercială a Mobiasbanca - OTP Group s-a caracterizat printr-o evoluție dinamică, cu menținerea cotei sale de piață și creșteri pe mai multe segmente. În semestrul II al anului, banca a cunoscut o revigorare a activității de creditare a persoanelor fizice și juridice, în special pe segmentul creditelor ipotecare.

În pofida contextului generat de pandemie, banca a înregistrat o cotă de 20.7% pe piață creditară a persoanelor fizice, cu o cotă de 20.12% pe perimetrul creditelor de consum și o cotă de 22.43% pe piața creditelor ipotecare. Finanțarea persoanelor juridice a adus băncii o cotă de 14.7% pe piața corporate la sfârșitul anului 2020.

Portofoliul de depozite la fel a crescut, atât pe segmentul persoanelor fizice, cât și juridice, ilustrând încrederea clienților în Mobiasbanca-OTP Group, dar și contextul economic instabil. Aceste rezultate au fost impulsionate, inclusiv, de activitățile promoționale desfășurate pe parcursul anului pentru produse și segmente țargetate.

Oferta creditelor imobiliare, dedicată angajaților companiilor din cadrul Parcului pentru Tehnologii Informaționale „Moldova IT Park”, cu o rată fixă a dobânzii pe toată perioada creditului la creditele în valuta USD și alte condiții avantajoase a avut succes, fiind prelungită și pe parcursul anului 2020. Totodată, în contextul promovării ofertei de creditare pentru persoanele fizice, banca a lansat creditul ipotecar cu aport propriu de 15%, pentru finanțarea apartamentelor în blocurile noi din or. Chișinău.

În 2020, creditele de consum au fost promovate intens prin două campanii dedicate sub conceptul de comunicare „Upgrade”. Promovarea ofertei prin intermediul a mai multor canale și platforme de comunicare inovative au generat avantaje directe pentru clienți, prin posibilitatea aplicării online a cererii de credit.

Inovații au fost implementate și la produsele de carduri. În anul 2020, banca a lansat o tehnologie unică de personalizare a cardurilor cu laser de ultimă generație, care sporește nivelul de durabilitate și siguranță a instrumentului financiar folosit de clienții Mobiasbanca. Pe parcursul anului, au fost organizate și diverse campanii de promovare a cardurilor bancare, atât în parteneriat cu companiile MasterCard® și Visa®, cât și campanii interne, cum ar fi campania de primăvară, ce a adus 10 premii de la FURLA pentru 10 femei în valoare de 5 000 MDL. De asemenea, a fost activată campania de CashBack garantat pe o perioadă de 10 săptămâni, pe durata căreia 2 300 clienți ai Băncii s-au bucurat de un CashBack în valoare mai mare de 700K MDL.

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

Pe lângă faptul că întreaga gamă de carduri emise de bancă poartă eticheta „contactless”, este de remarcat faptul că banca face un pas înainte în apariția fluxurilor digitale, reușind să mărească numărul de ATM-uri Cash-in la 30 de unități. Acest fapt a generat o creștere a tranzacțiilor Cash-in în proporție de 46% pe parcursul anului. Mai mult, unele bancomate Cash-in sunt echipate cu tastatură Braille, făcându-le accesibile pentru persoanele cu deficiențe de vedere.

Dezvoltarea canalelor alternative de vânzări, promovarea accesului la serviciile bancare prin intermediul diferitor canale de deservire la distanță, inclusiv online, este una dintre prioritățile strategice ale băncii. Pe parcursul anului 2020, banca a creat, testat și a lansat în faza pilot o nouă soluție de deservire bancară la distanță. Serviciul Internet și Mobile Banking destinat atât persoanelor fizice, cât și persoanelor juridice, este un prim pas în procesul de digitalizare a băncii ce urmează a fi îmbunătățit constant cu noi funcționalități.

Lansarea acestuia vine drept răspuns la solicitările clienților de a utiliza soluții fiabile, versatile și rapide. De asemenea, noua soluție oferă o gamă variată de operațiuni, de la tranzații până la actualizarea datelor clienților. Prin acest produs, Mobiasbanca-OTP Group face încă un pas spre îmbunătățirea calității deservirii și creșterea gradului de satisfacție a clienților, prin oferirea autonomiei în efectuarea operațiunilor bancare de la distanță.

În anul 2020, banca a venit în sprijinul afacerilor mici și mijlocii cu soluții de creditare și oferte avantajoase pentru dezvoltarea afacerilor. Campania promoțională „Pune-ți afacerea

pe upgrade” a oferit condiții avantajoase de 7,9% dobândă anuală și 0% comision de acordare pentru credite destinate IMM-urilor. La fel, a fost promovat pachetul Promo pentru deservirea curentă, la un preț special de 5 euro/lunar și cu zero costuri la un șir de servicii și operațiuni bancare pentru gestionarea afacerilor. Tot în beneficiul clienților, la final de an, a fost lansată oferta specială pentru Leasing auto în valută, cu 5,99% anual, comision de acordare de 1% și un avans minim de 30%.

Urmând direcțiile strategice ale Grupului OTP, Mobiasbanca a abordat mai concentrat un nou segment de piață, cel al clienților din sectorul agricol. În acest sens, în anul 2020, a fost consolidată structura internă pentru acordarea serviciilor dedicate acestui segment și a fost lansat un nou concept de finanțare – AgroFabrica. Acest concept vine să susțină afacerile din agricultură cu soluții de creditare rapide și eficiente, aliniate necesităților și specificului activității companiilor din domeniul agriculturii primare. De asemenea, au fost lansate oferte speciale de finanțare cu 0% comision de acordare și rambursare anticipată gratuită.

Pandemia cauzată de COVID-19 a devenit o adevărată provocare pentru afaceri. În această perioadă dificilă, Mobiasbanca a adoptat un șir de măsuri în sprijinul agenților economici, printre care:

- anularea dobânzii de întârziere la credite până la 30 iunie 2020, anularea comisioanelor de reeșalonare/amânare a plăților;
- simplificarea procesului de restructurare a creditelor;

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

- facilitarea accesului la servicii bancare de la distanță: intrarea în relație, conectarea la serviciul Business Internet Banking și transmiterea solicitărilor de restructurare a creditelor;
- tarife preferențiale pentru serviciile de deservire curentă;
- soluții pentru finanțarea activității curente: ofertă specială de preț cu rata dobânzii 8,76% și comision unic de acordare de 1%, cu posibilitatea subvenționării integrale a dobânzii în cadrul programului lansat de Guvern.

Activitatea Corporate Banking

Consolidarea și dezvoltarea relațiilor de parteneriat cu cele mai mari companii din economia națională, colaborarea cu întreprinderi de succes și facilitarea dezvoltării afacerilor internaționale au reprezentat și în anul 2020 direcțiile noastre prioritare de activitate. Într-un mediu economic complex și foarte volatil, pe fundalul turbulențelor macroeconomice globale, banca a acordat o atenție sporită segmentului persoanelor juridice, iar clienții noștri s-au convins o dată în plus de avantajele cooperării cu Mobiasbanca și Grupul OTP.

Linia de activitate Large Corporate a contribuit de o manieră consistentă la rezultatele băncii, în condițiile creșterii cu cca. 10% a platformei de acoperire a acestui segment de clienți, dar și a contribuției în calitate de important centru de profit, ceea ce a generat un salt de 20% din stocul creditului, față de 2019.

În pofida crizei pandemice, banca a continuat finanțarea proiectelor de business, susținând atât creșterea afacerilor clienților, cât și eficientizarea acestora. Portofoliul de credite

a înregistrat o dinamică ascendentă, majorându-se cu cca. 18% față de anul precedent, în condițiile menținerii unui nivel înalt al calității plasamentelor băncii, ceea ce confirmă prudența și corectitudinea manifestată în activitatea de creditare. Banca a implementat mai multe proiecte de importanță majoră, în multiple sectoare-cheie ale economiei naționale: telecomunicații, industria agroalimentară și procesatoare, servicii publice, comerț, etc.

Suportul și implicarea Grupului OTP a facilitat accesul clienților noștri la tehnologii moderne de finanțare și la platforme de cash-management. Grație unei echipe formate din profesioniști în domeniul gestiunii relațiilor cu clienții, structurării tranzacțiilor complexe de finanțare și serviciilor bancare curente, Mobiasbanca și-a menținut poziția de bancă de referință pentru segmentul corporate și primă opțiune pentru companiile multinaționale prezente în Moldova.

Deservirea Clienților Retail

Numărul de clienți deserviți de rețeaua de sucursale a atins numărul de 163 954 clienți activi la finele anului 2020, dintre care 156 117 persoane fizice și 7 837 persoane juridice.

Portofoliu creditelor de consum a crescut cu 8%, atingând cifra de 1.604.783 mii MDL, iar creditele imobiliare au avut un salt fulminant de 52% vs. 2019, sumând 1.761.160 mii MDL. Portofoliul împrumuturilor acordate persoanelor juridice a atins valoarea de 811.621 mii MDL. Cota portofoliului de credite Retail în totalul portofoliului de credite al băncii constituie 54%.

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

Banca a reușit să atragă cu 18.7% mai multe depozite de la persoanele fizice în anul 2020, iar de la persoanele juridice cu 33.5%. Cota portofoliului Depozite Retail în totalul portofoliului de depozite al băncii constituie 55%.

În 2020, Mobiasbanca OTP – Group a continuat modernizarea rețelei sale de sucursale în toate regiunile țării, cu scopul creării condițiilor de lucru confortabile angajaților și pentru a ajusta identitatea corporativă a unităților de vânzare la standardele Grupului OTP, care se remarcă printr-un aspect extern și intern european.

În orașele Căușeni și Soroca, sucursale au fost relocate în spații noi pentru sporirea confortului și accesului clienților băncii. Prima și cea mai veche sucursală din Chișinău, sucursala nr.2 ICAM, a fost relocată pe o arteră principală a orașului și a fost redenumită în sucursala nr. 2 Ismail. În or. Ungheni, a fost deschisă o nouă agenție, situată în Zona Economică Liberă, dedicată persoanelor fizice, care oferă servicii și în ziua de sâmbătă spre comoditatea clienților. Tot pe parcursul anului 2020, au avut loc lucrări de reparație și extindere a sucursalelor nr. 41 Ceadâr Lunga și nr. 3 Ciocana, în scopul creșterii confortului și calității deservirii persoanelor fizice și persoanelor juridice.

La 31.12.2020, rețeaua băncii era formată din 52 oficii bancare, dintre care: 49 de sucursale, 1 agenție, 1 sucursală corporativă și 1 sucursală dedicată Private Banking.

În același timp, anul 2020 a continuat cu optimizări a rețelei de bancomate. Drept urmare, au fost instalate bancomate de tip cash-in, au fost realocate unele existente și instalate în locații noi pentru a spori accesibilitatea pentru clienți. La finele anului rețeaua fizică includea 148 de bancomate, dintre care 30 oferă facilitatea de cash-in.

Un punct de contact important al băncii este Centrul Ipotecar Mobiasbanca, activitatea căruia a luat amploare ca urmare a cererii crescute din partea clienților pentru servicii specializate.

Echipa de consilieri nu doar promovează ofertele ipotecare ale băncii, dar oferă consultanță aferentă tranzacțiilor ipotecare, acordă credite ipotecare și prestează servicii auxiliare, inclusiv, evaluarea proprietății, suportul pentru perfectarea pachetului de documente, verificarea la notar, asigurarea imobilului și înregistrarea la oficiul cadastral. Un obiectiv important al Centrului Ipotecar este stabilirea de noi parteneriate cu dezvoltatori imobiliari de încredere și agenți de vânzări imobiliari, pentru lansarea unor oferte avantajoase clienților băncii.

Mobiasbanca a continuat să optimizeze procesele legate de produsele și serviciile cheie, în același timp a inițiat schimbări ale proceselor de vânzare în vederea creșterii eficienței angajaților din rețea. S-a urmărit, în mod deosebit, accelerarea procesării aplicațiilor de credit și facilitarea accesului la serviciile bancare destinate segmentului retail. În decursul anului, Mobiasbanca a ținut să-și consolideze poziția de lider pe piață prin acordare rapidă a creditelor destinate persoanelor fizice.

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

Noul context economic, provocat de pandemie, a impulsat banca la inovație. Astfel, a fost implementat un nou concept de animație comercială - Bank@Work, pentru facilitarea promovării și vânzării produselor și serviciilor Mobiasbanca - OTP Group, în special pentru clienții din cadrul proiectelor salariale. Acest serviciu presupune deplasarea angajaților su-cursalei la sediul companiilor cu care banca a încheiat contracte pentru proiectele salariale, în scopul promovării ofertelor băncii și acordării unor servicii bancare clienților chiar la locul lor de muncă.

O altă inovație a băncii, unică pe piață, a fost lansarea unui nou canal de vânzare alternativ prin agenți de vânzări directe. Conceptul de Agent Vânzări Directe este simplu și permite identificarea clienților potențiali prin intermediul canalelor tradiționale de promovare față în față, distribuția materialelor promo-ționale, evenimente, apeluri și e-mailuri, apoi servește drept un prim punct de contact între Mobiasbanca - OTP Group și client. Eficiența acestui canal alternativ deja a fost confirmată prin animarea clienților existenți inactivi și atragerea simultană de noi clienți, unii agenți de vânzări atingând performanța de producție lunară în proporție de 30% din volumul comparabil al unei sucursale.

La începutul anului, structurile Regionale Sud și Râșcani au organizat evenimente dedicate clienților și prospecților, în cadrul comunităților locale, pentru prezentarea Grupului OTP pe piața din Moldova, noua strategie de dezvoltare a băncii și soluțiile oferite de bancă.

În contextul stării de urgență sanitară, instituită în luna martie, banca a luat mai multe de-

cizii cu privire la limitarea deplasării clienților la sucursale și a lansat mai multe facilități pentru clienții băncii - persoane fizice:

- Anularea dobânzilor penalizatoare la creditele de consum, ipotecar, cardurilor de credit și overdraft;
- Anularea comisionului de restructurare / reeșalonare;
- Reduceri la mai multe tipuri de comisioane aferente cardurilor de debit;
- Anularea penalităților în cazul neachitării / rezilierii contractului pentru serviciile de safeu.

Pentru clienții - persoane juridice, măsurile de susținere au constat în:

- Micșorarea dobânzii penalizatoare la contractele de credit existente;
- Anularea comisionului de amânare a achitării creditului / modificare a datei de achitare a creditului;
- Anularea comision de reeșalonare (restructurare/prolongare).

Activitatea de Leasing

Activitatea de leasing în cadrul Mobiasbanca - OTP Group și-a început creșterea în anul 2014 și a avansat în ritm rapid. Considerând situația mediului de afaceri pe plan global, precum și politica preventivă, pe parcursul anului 2020, ritmul de dezvoltare a fost afectat. Banca a înregistrat o creștere pentru categoria obiectelor standard (mașini, camioane, echipament agricol, de construcții și logistic) cu circa 10%, în timp ce categoria obiectelor non-standard (echipament medical, industrial și altele) a înregistrat descreștere. Cu toate acestea, banca deține o cotă de piață

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

de peste 70% privind finanțarea în leasing a echipamentelor, clasându-se pe locul II în segmentul business și pe poziția III după rezultatele totale pe piață.

Pe parcursul anului trecut, au fost organizate câteva campanii promoționale cu cele mai avantajoase oferte și condiții de finanțare pe segmentele auto și agro. În același timp, Mobiasbanca – OTP Group și-a fortificat produsul de leasing prin diverse programe de parteneriat, fiind semnate alte patru contracte de cooperare cu JCB Agro, JCB Construction, Deutz Fahr, Homag.

Astfel, banca și-a mărit portofoliul de leasing cu 20% și cu 16% în ce privește numărul contractelor active, cu o finanțare totală de 9.1 milioane de EUR dintre care: 65% pentru mijloace de transport și 35% pentru alt tip de obiecte.

Un alt avantaj major al băncii, unic pe piață, este posibilitatea de a oferi leasing cu componenta de grant în cadrul programului DCFTA EU4Business și facilitate adițională de garantare – InnovFin. În cadrul DCFTA EU4business au fost debursate finanțări în valoare totală de 2.5 milioane de EUR pentru vehicule și echipamente noi care corespund normelor regulatorii UE. Aceste facilități permit băncii să își mențină pozițiile de lider privind finanțarea în leasing a echipamentului la cele mai bune condiții.

Anul de integrare în grupul OTP a fost și cel mai indicat pentru deschiderea Centrului de Leasing în formatul unei sucursale, pentru a fi aproape de clienții săi cu echipe specializate de vânzări și suport. Acest pas face parte din planul de dezvoltare a activității de leasing pentru următorii 5 ani.

Implementarea unei soluții IT pentru acest produs și lansarea unui produs pentru persoanele fizice, sunt două oportunități care urmează a fi valorificate în următorii ani.

Activitatea pe Piața de Capital

Mobiasbanca – OTP Group desfășoară diverse activități pe piața de capital a Moldovei și cea internațională cu implicare în operațiuni cu valori mobiliare, operațiuni de atragere/plasare a mijloacelor bănești pe piața interbancară, precum și operațiuni monetare ale Băncii Naționale a Moldovei.

Banca a fost și rămâne un participant activ la piața valorilor mobiliare din Moldova.

Banca investește propriile resurse în valorile mobiliare de stat (VMS), Certificatele Băncii Naționale (CBN) și oferă servicii de intermediere clienților săi pentru accesarea produselor investiționale.

În anul 2020, reieșind din disponibilul de lichidități, investițiile băncii în VMS și CBN s-au majorat în total cu cca 12 % (în special pentru CBN majorarea a constituit 10%, iar pentru VMS – peste 46%), în comparație cu anul 2019. În urma acestei activități, a fost obținut un venit cu 29% mai mic comparativ cu nivelul anului trecut din cauza factorilor externi de scădere a ratelor dobânzilor pentru VMS și a ratei de bază stabilită de BNM pe parcursul anului. În același timp, portofoliul VMS menținut pentru clienții băncii a fost de 203 mil. lei, constituind o majorare față de 2019 cu cca 43%.

În anul de raportare au fost efectuate și operațiuni de vânzare-cumpărare a valorilor mobiliare corporative la Bursa de Valori a

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

Moldovei pentru clienții băncii. Principalele tranzacții s-au realizat cu acțiunile emise de băncile locale, iar volumul lor total a depășit 5 mil. lei.

Banca a efectuat diverse operațiuni în cadrul activității de plasare/atragere a mijloacelor bănești în scopul gestionării eficiente a lichidității băncii în monedă națională și străină. Volumul anual de depozite overnight, plasate la BNM, a avut o majorare semnificativă, de cca 2.9 ori, față de nivelul anului 2019. Rulajul de operațiuni monetare în valută străină (în special plasări de depozite overnight în USD) a avut o ușoară micșorare de 11%.

Relația cu instituțiile financiare internaționale

Mobiasbanca - OTP Group rămâne a fi un partener solid pentru Instituțiile Internaționale Financiare în Republica Moldova, datorită cooperării eficiente și promovării active a proiectelor financiare internaționale.

Pentru a depăși criza provocată de COVID-19, în anul 2020, Mobiasbanca - OTP Group a continuat să coopereze cu Instituțiile Financiare Internaționale în cadrul mai multor proiecte, pentru a sprijini clienții săi să beneficieze de produse bancare avantajoase pe termen lung.

Prin urmare, banca, în calitate de partener al Fondului de Garantare InnovFin pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii, împreună cu suportul Uniunii Europene, a semnat un amendament prin care fiecare client al băncii a beneficiat de suportul special COVID-19 în cadrul Facilității de Garantare InnovFin pentru IMM. În cadrul acestui proiect, FEI a îmbunătățit termenii și condițiile pentru garanții, care au stimulat băncile partenere să finanțeze mijloacele

circulante companiilor afectate de impactul economic al pandemiei.

De asemenea, Mobiasbanca - OTP Group a oferit clienților o linie nouă de creditare, finanțată din resursele Consiliului European de Dezvoltare (CEB) împreună cu suportul Guvernului Republicii Moldova, pentru a veni în întâmpinarea IMM-urilor din Republica Moldova cu lichidități necesare pentru desfășurarea activității continue și crearea locurilor de muncă durabile.

Banca continuă să se focalizeze pe împrumuturile din programul „EU4Business Linia de Creditare BERD”, care a generat rezultate pozitive, în special, asimilarea în totalitate a limitei de creditare în mărime de 30 mil. EUR și extinderea limitei cu 5 mil. EUR în 2020. Totodată, Mobiasbanca-OTP Group este unica instituție financiară din țară care oferă leasing financiar cu componentă de grant.

Banca continuă să promoveze activ programele de finanțare a Tinerilor Antreprenori, în special pentru dezvoltarea businessului în zonele rurale, oferind accesul la condiții speciale și un preț redus. Acest fapt a fost posibil datorită implicării Ministerului de Finanțe al Republicii Moldova și Oficiului de Gestionare a Programelor de Asistență Externă (OGPAE). Banca are o colaborare fructuoasă cu OGPAE, Unitatea de Implementare FIDA (dedicată companiilor agro-industriale) și EIB (Livada Moldovei), în cadrul cărora beneficiarii finali, finanțați din fondurile internaționale, au obținut diverse avantaje precum: reducerea ratei dobânzii, scutiri de impozite și taxe fiscale, asistență tehnică gratuită.

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

Bănci corespondente

Mobiasbanca – OTP Group este un partener sigur și de încredere în susținerea comerțului internațional prin intermediul conturilor sale deschise în 12 bănci străine și prin rețeaua vastă de conexiuni corespondente prin RMA (chei SWIFT). Anul 2020 a fost marcat prin stabilirea relațiilor corespondente noi cu două bănci reprezentative pe plan mondial: Credit Suisse (Schweiz) AG, Elvetia și Lloyds Bank Plc, Marea Britanie, prin deschiderea conturilor corespondente în franci elvețieni (CHF) și lire sterline (GBP) în aceste bănci.

Totodată, în scopul facilitării plăților intra-grup, au fost deschise conturi cu subsidiarele OTP din România și Rusia. Relația corespondentă directă cu aceste bănci, cât și relațiile stabilite istoric cu bănci străine de prima clasă, favorizează plățile internaționale prin viteza procesării tranzacțiilor și evitarea costurilor mari aferente încasărilor aplicate de bănci corespondente intermediare. Lista completă și actualizată a datelor bancare poate fi accesată pe site-ul băncii. Clienții băncii pot efectua plăți internaționale în peste 120 de valute, fapt ce le permite să tranzacționeze global, având mai multe avantaje: protecția împotriva riscului valutar, lipsa taxelor suplimentare la cele standarde, executarea rapidă a plăților și fără limitări de sume minim/maxim.

Banca optează pentru menținerea relațiilor reciproc avantajoase și de lungă durată, angajându-se totodată să ofere servicii de calitate, în corespundere cu nivelul așteptărilor și necesităților exprimate de clienți. În contextul unor reglementări stricte, fiecare

bancă corespondentă existentă sau potențială, este subiectul unei evaluări complexe, care se bazează pe un șir de criterii de analiză a riscurilor, inclusiv din punct de vedere al mecanismelor și procedurilor aplicate în domeniul spălării banilor și finanțării terorismului, conform cerințelor naționale și internaționale pentru a se asigura că banca corespondentă este una sigură și cu reputație impecabilă.

Cash Management

În anul 2020, Mobiasbanca – OTP Group a consolidat oferta comercială aferentă soluțiilor digitale de gestionare a trezoreriei companiilor multinaționale, accentul fiind pus pe serviciile alternative de la distanță. Soluția globală *International Account Management* (IAM) a fost fortificată cu opțiunea SWIFT SCORE destinată Corporațiilor Internaționale, utilizatori direcți ai platformei SWIFT. Opțiunea SWIFT SCORE permite gestionarea eficientă și automatizată a trezoreriei companiei fără necesitatea configurării la soluțiile locale de tip Internet Payments. Corporațiile subscrise la acest produs beneficiază de un avantaj competitiv prin gestionarea lichidităților cu eforturi și costuri minime de integrare, cu același nivel de securitate asigurat de platforma SWIFT.

Pentru a răspunde așteptărilor și necesităților digitale ale clienților, echipa băncii a fost implicată într-un proiect complex de modernizare a soluției locale de tip *Internet și Mobile Payments*. Pe parcursul anului 2020, soluția a fost ajustată la cerințele pieței locale și au fost realizate în timp record toate acțiunile necesare pentru lansarea oficială, preconizată pentru începutul anului 2021.

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

Trade Finance

Anul 2020 a fost anul provocărilor și soluțiilor inovative. Activitatea clienților aferentă comerțului internațional a fost afectată în prima jumătate a anului de restricțiile internaționale legate de pandemia globală. Această situație a accentuat importanța utilizării instrumentelor de minimizare a riscurilor de neplată/nelivrare. În pofida provocărilor, banca a menținut cota de piață de circa 30%, la sfârșitul anului, după numărul de tranzacții internaționale în portofoliu.

Banca a fost premiată pentru al V-lea an consecutiv de către Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare, la nominalizarea „Cea mai activă bancă emitentă din Moldova în 2019”, fiind recunoscută drept una dintre cele mai de succes bănci emitente, parte a Programului de Facilitare a Comerțului (TFP).

Susținuți de trendul accelerat de digitalizare a serviciilor bancare în 2020, indus de restricțiile sociale impuse pentru stoparea răspândirii COVID-19, banca a lansat emiterea electronică a Garanțiilor bancare, în cadrul unui proiect pilot, fiind prima și unica bancă locală ce oferă această soluție. Semnătura electronică permite continuitatea activității privind emiterea garanțiilor, fără necesitatea prezenței în oficiul băncii a persoanelor delegate pentru recepționarea originalului garanției. Această opțiune a permis procesarea mai rapidă a solicitărilor, ceea ce constituie un avantaj important pentru garanțiile de participare la licitație. După lansarea serviciului în august 2020, mai mult de jumătate (54%) din garanțiile locale emise de clienții din segmentul Corporativ au fost emise electronic.

Începând cu 2021, această opțiune va fi valabilă și pentru segmentul de clienți RetailMicro. Prin digitalizarea acestui proces, banca a redus din timpul necesar pentru emiterea unei garanții bancare, precum și implementarea conceptului de „Zero hârtie” pentru garanțiile aferente licitațiilor publice.

Activitatea valutară

Drept consecință a situației pandemice COVID-19, pe parcursul anului 2020, piața valutară a Republicii Moldova a notat o volatilitate înaltă. În această conjunctură, Mobiasbanca – OTP Group a reușit să păstreze aproximativ același volumul de tranzacții în raport cu 2019. Totodată, a generat un venit net bancar de 189.1 mil. MDL, ceea ce a marcat o creștere de 37.8% în raport cu anul precedent.

DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ

Mobiasbanca-OTP Group continuă să acționeze ca un actor responsabil al sectorului bancar și depune toate eforturile pentru a-și desfășura activitățile într-o manieră etică și exemplară, pentru a construi un viitor mai bun și durabil împreună cu clienții săi.

Banca funcționează pe o piață în care concurența este în creștere, iar digitalizarea serviciilor impune strategii de afaceri competitive, prin urmare, acordă atenție deosebită nevoilor părților cointerestate. Banca își desfășoară activitatea respectând atât orientările grupului OTP și principiile recunoscute pe plan internațional, cât și cadrul juridic local și normele regulatorului sectorului bancar, alături de Codul de Conduită și principiile de Guvernanță Corporativă ale Băncii, pentru a asigura succesul și dezvoltarea sustenabilă a organizației.

Mobiasbanca-OTP Group S.A. își reafirmă angajamentul față de sprijinirea unui mediu sustenabil, cu asumarea valorilor la care a aderat, fiind un partener de afaceri și social de încredere, care asigură pentru toate părțile cointerestate condiții eco-sociale și culturale mai bune, contribuind la îmbunătățirea vieții atât la nivel individual, cât și comunitar.

Viziunea Mobiasbanca-OTP Group se concentrează pe principalele aspecte de activitate:

- să devină banca de referință și principalul furnizor de servicii financiare automatizate și soluții bancare pentru clienți;
- să devină un furnizor responsabil de servicii financiare prin oferirea educației și consilierii financiare;
- să devină angajatorul dezirabil prin dezvoltarea continuă a echipei băncii.

Partener de încredere în afaceri

Mobiasbanca-OTP Group S.A. activează în conformitate cu principiile de activitate și modelul de afaceri al OTP Group, crează o valoare adăugată pentru părțile interesate, investind permanent în angajați, rețeaua de sucursale și infrastructura sa tehnologică, pentru a putea oferi servicii inovative și produse competitive pe piață.

Modelul de business dezvoltat pe parcursul anilor a fost construit pe fundamentele solide ale acționarilor majoritari cu origini europene, iar din 2019 este impulsionat de experiența internațională și know-how-ul Grupului OTP.

În calitate de furnizor responsabil de servicii, Mobiasbanca-OTP Group asigură menținerea stabilității financiare a băncii, managementul prudent al riscurilor și securitatea completă, transparența în toate acțiunile băncii, furnizarea etică de servicii și practici comerciale corecte, îmbunătățirea continuă a calității serviciilor, încurajarea consumului responsabil și durabil. Angajamentul nostru și deschiderea către clienți pe întreaga perioadă de furnizare a serviciilor au determinat amploarea relațiilor de încredere și de lungă durată cu aceștia, inclusiv după vânzarea propriu-zisă, oferind suport și consiliere.

DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ

În sprijinul afacerilor și clienților săi corporativi, Mobiasbanca oferă un spectru complet de programe de finanțare internațională cu facilități atractive de creditare și componentă de grant, având stabilite relații durabile cu cele mai importante instituții financiare internaționale.

Banca intervine și cu un aport indirect pentru dezvoltarea mediului de afaceri, prin susținerea proiectului Economia Regională, pe parcursul a trei ani consecutivi, în cea mai importantă revistă economică „Logos Press”, având misiunea de a descoperi oportunități de afaceri și atragerea investițiilor pentru susținerea dezvoltării regionale.

Responsabilitatea Socială Corporativă

Strategia băncii în domeniul Responsabilității Sociale Corporative (RSC) cuprinde trei direcții prioritare, armonizate cu practicile OTP Group, și anume: furnizor responsabil de servicii, angajator responsabil și RSC.

Axele prioritare de RSC sunt:

- arta și cultura
- sportul și modul sănătos de viață
- educația financiară
- protejarea mediului înconjurător

În anul 2020, o nouă direcție în politica RSC a prins contur prin lansarea Fundației pentru Educație Financiară „OK” - un proiect educațional unic în țară, înființat și patronat de Mobiasbanca - OTP Group SA. Astfel, banca investește în cultura financiară pentru dezvoltarea

atitudinii responsabile cu privire la gestionarea resurselor financiare în rândul generației tinere și comunităților locale.

În același context, la începutul anului școlar, banca a donat cărți pentru 1000 de copii din familii social vulnerabile, precum și centre de plasament pentru copii.

O atenție specială a fost acordată sectorului sănătății, prin sprijinirea medicilor pentru salvarea de vieți în timpul pandemiei.

Mobiasbanca - OTP Group s-a alăturat eforturilor comune ale autorităților în campania de informare cu privire la măsurile de protecție în contextul pandemiei COVID-19 și a donat două laringoscoape video de ultimă generație și echipamente de protecție Spitalului Clinic Republican, destinate intubării pacienților în condiții de maximă securitate pentru personalul medical.

Promovarea unui stil de viață sănătos și practicarea sportului este una dintre direcțiile de bază a politicii de RSC a băncii.

Mobiasbanca - OTP Group și-a luat angajamentul să sprijine dezvoltarea noii generații de fotbaliști, în calitate de partener principal, prin semnarea unui acord de sponsorizare pe termen lung cu Academia de fotbal pentru copii „ZIMBRU”.

DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ

Banca continuă să fie un partener fidel al culturii și artelor, prin sponsorizarea unor instituții de importanță națională, ca Muzeul Național de Artă al Moldovei și Filarmonica Națională „Serghei Lunchevici”. Valorificarea artei s-a reflectat prin susținerea expozițiilor și evenimentelor culturale, precum și a expoziției „Culorile primăverii” cu lucrările tinerilor discipoli ai Liceului de Arte Vizuale din Chișinău. Pentru aportul adus promovării patrimoniului cultural, banca a fost apreciată cu trofeul „ARTMUSEUM” în cadrul Zilelor Europene ale Patrimoniului, ediția 2020.

Voluntariat și solidaritate socială

Acordând atenție modului în care principiile de responsabilitate socială sunt aplicate, banca se asigură că atât partenerii, cât și furnizorii împărtășesc aceleași valori și respect față de angajați, societate și mediu. Mobiasbanca-OTP Group se angajează să sprijine acțiuni care vizează limitarea riscurilor de mediu și sociale potențiale, asigurând sustenabilitatea afacerii și a relației cu părțile cointerestate. Astfel, sprijină clienții, partenerii și angajații să își îmbunătățească permanent practicile sociale și de mediu.

Susținerea comunității în care banca își desfășoară activitatea, s-a materializat printr-un proiect de anvergură în cadrul parteneriatului public-privat pentru renovarea scuarului „Mihai Eminescu”, Mobiasbanca - Grupul OTP fiind partener principal al Primăriei mun. Chișinău.

Caritatea și voluntariatul sunt componente definitorii ale echipei băncii, care se implică în diverse acțiuni sociale.

Comunitatea de cicliști a băncii a participat pentru al cincilea an consecutiv la Hospice Bike Tour, un eveniment caritabil susținut de Mobiasbanca - Grupul OTP, care sprijină colectarea de fonduri pentru îngrijirea paleativă a persoanelor și copiilor cu boli incurabile.

Un alt proiect proeminent al anului 2020 a fost „Eu sunt Moș Crăciun”, implementat de către voluntarii băncii, a vizat 250 copii din școlile internat și centrele de plasament, care au fost surprinși de cadourile și surprizele neașteptate de sărbători.

Angajator responsabil

Dezvoltându-se într-un mediu dinamic și provocator, Mobiasbanca - OTP Group implementează politici responsabile cu privire la resursele umane, menite să sprijine dezvoltarea unui mediu sustenabil caracterizat de etică, profesionalism și responsabilitate:

- Investirea în dezvoltarea și instruirea continuă a angajaților
- Remunerare echitabilă și oportunități de avansare în carieră pe bază de merit
- Reținerea talentelor în organizație
- Drepturi egale, tratarea angajaților cu respect și corectitudine, fără discriminare
- Informarea și implicarea în activitățile băncii
- Sănătatea și securitatea la locul de muncă
- Lucrul în condiții de calitate și dotarea cu echipamente moderne

DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ

Strategia Mobiasbanca – OTP Group în domeniul resurselor umane este orientată spre consolidarea statutului de angajator de referință pe piața locală având ca priorități următoarele direcții strategice:

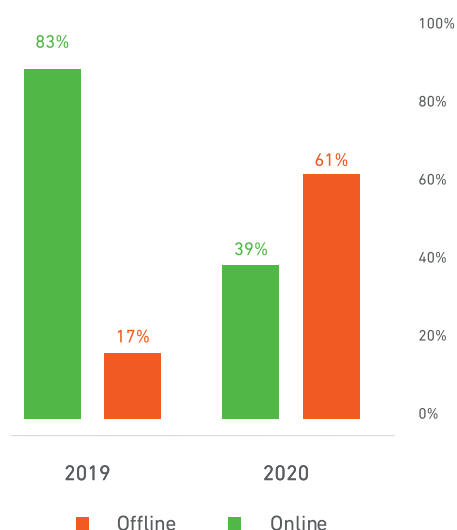
- Formarea și dezvoltarea continuă a angajaților băncii prin implementarea de noi programe de formare, instrumente și mijloace moderne de dezvoltare profesională și personală;
- Susținerea mobilității interne și dezvoltarea programelor de carieră;
- Dezvoltarea culturii organizatorice și îmbunătățirea continuă a mediului și condițiilor de muncă.

În pofida specificului constrângerilor apărute în anul 2020, Departamentul de Resurse Umane a continuat implementarea a diverse proiecte și acțiuni pe direcțiile strategice menționate:

a. Formarea și dezvoltarea continuă a angajaților

În această direcție a fost stabilit și atins obiectivul creșterii numărului de ore de formare livrate în format online, fiind utilizată aplicația internă de instruire la distanță – Mobias e-Learning:

DISTRIBUIREA ORELOR DE FORMARE / PER AN

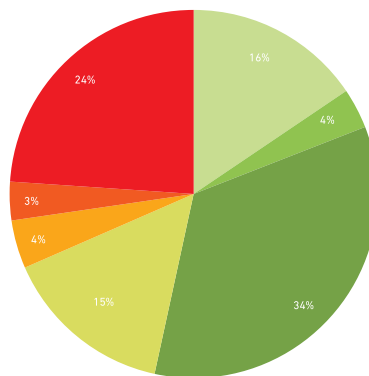


DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ

Pe parcursul anului au fost organizate un șir de programe de instruire, per total au fost furnizate 20.384 ore de instruire, în medie

a câte 24,5 ore/per angajat, principalele direcții de dezvoltare fiind prezentate în următoarea imagine grafică:

DISTRIBUIREA ORELOR DE TRAINING PE DOMENII



- Cursuri de limba engleză
- Program Introductiv (Starting)
- Cursuri dedicate Front Office
- Conformitate & Managementul Riscului
- Cultură Managerială
- Educație Financiară (Fitness Financiar)
- Altele

b. Susținerea mobilității interne și dezvoltarea programelor de carieră

Mobiasbanca – OTP Group continuă să susțină mobilitatea internă prin stabilirea unui cadru de evoluție în carieră și organizarea programelor de dezvoltare, orientate pe asigurarea continuității businessului (asigurarea cu personal calificat pentru posturile cheie din Front Office), cum ar fi:

- Școala CLIPRI – program dedicat pregătirii viitorilor Consilieri Clientelă Persoane Fizice
- Școala CLIPRO – program specializat pe pregătirea viitorilor Consilieri Clientelă Persoane Juridice

Astfel, pe parcursul anului, 53 de angajați au absolvit cu succes un program care le oferă posibilitatea avansării în carieră.

DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ

c. Dezvoltarea culturii organizaționale și îmbunătățirea continuă a mediului și condițiilor de muncă

În scopul îmbunătățirii culturii organizaționale și diversificarea mediului de lucru, pe parcursul anului 2020 au fost implementate mai multe proiecte și inițiative HR, cum ar fi:

- *Open Day* - un exercițiu de prezentare a subdiviziunilor băncii, cu periodicitate lunară, în scopul facilitării înțelegerii activităților și colaborării între subdiviziuni;
- *Mobias Hobby Club* – evenimente online, lunare, pe diverse subiecte non-bancare, de interes comun pentru angajații băncii;
- *Dress Code Front Office* – asigurarea angajaților din Front Office cu articole vestimentare în stil business însoțite de elemente de identitate corporativă (eșarfă-cravată, insignă);
- *Serviciu de asistență psihologică* oferit pentru angajații băncii de către un specialist calificat.

În calitate de partener strategic al businessului, Departamentul Resurse Umane conlucrează cu subdiviziunile organizației pentru a pune în practică obiectivele băncii, motivarea și retenția salariaților, oferirea de oportunități de creștere în carieră și dezvoltare profesională.

În calitate de angajator responsabil față de echipa sa, în anul 2020, banca a acordat prioritate securității sănătății angajaților în timpul pandemiei, asigurând un mediu de lucru sigur și confortabil, prin dotarea cu toate elementele necesare pentru măsurile de protecție. Angajații din prima linie au beneficiat de reducerea programului de lucru, serviciul de taxi pentru

transportul la locul de muncă, testarea gratuită și remunerare financiară suplimentară.

În ceea ce privește atingerea unui nivel ridicat de implicare a angajaților și promovarea valorilor băncii pentru consolidarea culturii organizaționale, în 2020 au fost implementate mai multe proiecte și evenimente interne: aniversarea a 30 de ani de la înființarea băncii, aprecierea loialității și profesionalismului angajaților cu o lungă carieră în bancă, susținerea participării angajaților în proiecte sociale și de voluntariat.

Respectarea drepturilor omului și combaterea corupției

Cadrul guvernancei corporative a băncii și politica de Resurse Umane sunt construite pe cadrul legislativ în vigoare cu privire la protecția și respectarea drepturilor omului și a tuturor părților interesate - acționari, investitori, clienți, parteneri de afaceri, salariați și societate civilă.

Mobiasbanca - OTP Group se angajează să respecte standarde înalte de comportament etic și are o abordare de toleranță zero la corupție, încălcarea acestor principii nu este adecvată pentru o bună guvernare corporativă. În vederea respectării legislației referitoare la prevenirea corupției și a principiilor etice în toate domeniile de activitate, banca a implementat politici anti-corupție și Codul de etică. Aceste documente normative interne de bază sunt susținute de investițiile noastre continue în tehnologie și instruire. Pe parcursul anului 2020, au fost organizate instruirii prin intermediul unor cursuri obligatorii de e-learning, care s-au finalizat cu teste susținute cu succes de către angajații băncii.

